

(19) 世界知的所有権機関
国際事務局(43) 国際公開日
2005年7月7日 (07.07.2005)

PCT

(10) 国際公開番号
WO 2005/062223 A1

(51) 国際特許分類: G06F 17/60
(21) 国際出願番号: PCT/JP2004/019429
(22) 国際出願日: 2004年12月24日 (24.12.2004)
(25) 国際出願の言語: 日本語
(26) 国際公開の言語: 日本語
(30) 優先権データ:
特願 2003-427460
2003年12月24日 (24.12.2003) JP

[US/JP]; 〒1400001 東京都品川区北品川 4-7-3 5
ソネット・エムスリー株式会社内 Tokyo (JP).

(71) 出願人 (米国を除く全ての指定国について): ソネット・エムスリー株式会社 (SO-NET M3, INC.) [JP/JP];
〒1400001 東京都品川区北品川 4-7-3 5 Tokyo (JP).

(74) 代理人: 小池 晃, 外(KOIKE, Akira et al.); 〒1000011
東京都千代田区内幸町一丁目 1 番 7 号 大和生命ビル 1 1 階 Tokyo (JP).

(81) 指定国 (表示のない限り、全ての種類の国内保護が可能): AE, AG, AL, AM, AT, AU, AZ, BA, BB, BG, BR, BW, BY, BZ, CA, CH, CN, CO, CR, CU, CZ, DE, DK, DM, DZ, EC, EE, EG, ES, FI, GB, GD, GE, GH, GM, HR, HU, ID, IL, IN, IS, JP, KE, KG, KP, KR, KZ, LC, LK, LR, LS, LT, LU, LV, MA, MD, MG, MK, MN, MW, MX, MZ, NA, NI, NO, NZ, OM, PG, PH, PL, PT, RO, RU, SC, SD, SE, SG, SK, SL, SY, TJ, TM, TN, TR, TT, TZ, UA, UG, US, UZ, VC, VN, YU, ZA, ZM, ZW.

(72) 発明者; および
(75) 発明者/出願人 (米国についてのみ): カラハントーマスマクタビッシュ (CALLAGHAN, Thomas MacTavish)

(84) 指定国 (表示のない限り、全ての種類の広域保護が可能): ARIPO (BW, GH, GM, KE, LS, MW, MZ, NA, SD, SL, SZ, TZ, UG, ZM, ZW), ユーラシア (AM, AZ,

[続葉有]

(54) Title: MARKETING SUPPORT DEVICE AND DATA PROCESSING METHOD FOR THE DEVICE

(54) 発明の名称: マーケティング支援装置及びこの装置のデータ処理方法

A 受信連絡内容

121a 121b 121c

122

2001/04/21

123

124

125

126

126a

126b

126c

126d

128

A... RECEIVED CONTENT
121a... RESPONSE
121b... DELETE
121c... TO REPORT LIST
122b... KITAGAWA HITOMI
B... XX COMPANY
122c... CONTACT THIS MR
123... 2001/04/21, PLEASE ANSWER THE FOLLOWING QUESTIONS.
124... MATERIAL LINK : SOCIETY OFFICIAL WEB SITE
ATTACHED FILE: APPLICATION FORM .doc venue_map.jpg
125... HELLO! THIS IS XX COMPANY.
126a... PRESCRIPTION SURVEY: PLEASE TELL US THE NUMBER OF
PRESCRIPTIONS FOR THE PREVIOUS ONE WEEK AND THE REASON OF
THE PRESCRIPTION OF THE PRODUCT
C... ENTERPRISE NAME
D1... KUBO AKIRA
D2... DRUG COMPANY A
D3... UEDA KAZUNARI
D4... DRUG COMPANY B
D5... MURASE HARU
D6... DRUG COMPANY C
128... TRANSMISSION
126b... PRODUCT NAME
E1... CLARITIN
E2... SONARIA
E3... NOVA
F... NUMBER OF PRESCRIPTIONS
G... SAFETY
H... EVIDENCE
I... EFFECT
J... COMPLIANCE
K... RAPID EFFECT

(57) Abstract: Questions to a medical staff received from an MR terminal device (5) and a service provider terminal device (7) are stored in a question database (331) and the questions are transmitted to a medical staff terminal device (4). The questions returned from the medical staff terminal device (4) are provided to the MR terminal device (5) and the service provider terminal

[続葉有]



BY, KG, KZ, MD, RU, TJ, TM), ヨーロッパ (AT, BE, BG, CH, CY, CZ, DE, DK, EE, ES, FI, FR, GB, GR, HU, IE, IS, IT, LT, LU, MC, NL, PL, PT, RO, SE, SI, SK, TR), OAPI (BF, BJ, CF, CG, CI, CM, GA, GN, GQ, GW, ML, MR, NE, SN, TD, TG).

2文字コード及び他の略語については、定期発行される各PCTガゼットの巻頭に掲載されている「コードと略語のガイダンスノート」を参照。

添付公開書類:

— 国際調査報告書

device (7). By making a medical staff answer the questions, it is possible to increase the message transmission/reception between the MR and the medical staff. Moreover, questions from the service provider are accumulated by a support server device and reported to the MR and the like.

(57) 要約: 本発明は、MR端末装置(5)やサービス提供者端末装置(7)から受け付けた医療関係者に対する質問やアンケートを質問データベース(331)に格納し、質問やアンケートを医療関係者端末装置(4)に送信する。医療関係者端末装置(4)から返信された質問やアンケートは、MR端末装置(5)やサービス提供者端末装置(7)に提供される。質問やアンケートを医療関係者に答えさせることで、MRと医療関係者との間のメッセージのやり取りを増やすことができる。また、サービス提供者からのアンケートは、支援サーバ装置が集計を行い、MR等に知らせる。

明 細 書

マーケティング支援装置及びこの装置のデータ処理方法

技術分野

- [0001] 本発明は、顧客が営業担当者を選択登録することにより、顧客に対して、登録された営業担当者が情報提供やアンケートをすることができるマーケティング支援装置及びマーケティング支援方法に関する。本出願は、日本国において2003年12月24日に出願された日本特許出願番号2003-427460を基礎として優先権を主張するものであり、この出願は参照することにより、本出願に援用される。

背景技術

- [0002] 特開2003-263597号公報(以下、特許文献という。)には、製薬会社等に所属する医療情報担当者であるMR(Medical Representatives)と病院に関係する医師、薬剤師、看護婦等の医療関係者との間のコミュニケーションを支援するMR支援システムが記載されている。このMR支援システムは、医療関係者とこの医療関係者から承認を受けたMRとの1対1のコミュニケーションを支援する支援サーバ装置を有し、この支援サーバ装置は、医療関係者が所定のMRを登録すると、登録されたMRが登録を行った医療関係者にメッセージを作成することが可能となり、このメッセージを通じて医療情報を医療関係者に対して提供することができるようになっている。

ところで、コミュニケーションは、一方の者が他方の者に対してして話しかけ、他方の者が一方の者に対して返事をするることによって成立する。コミュニケーションは、このときの話題が互いに興味を引くものであるとき、更に一方の者が他方の者に対して返事をし、他方の者が更に一方の者に返事をし、これが繰り返されることによって、活発に行われる。MRが医療関係者に医療情報として、例えば新薬に関する情報を提供するとき、医療情報の提供先となる医療関係者がその新薬に関して興味を持っていないと、情報提供された医療関係者は、受け取った医療情報を無視することが多い。したがって、返事をもらった医療関係者に対しては、メッセージを送りやすいが、メッセージの返事がもらえなかった医療関係者に対して、再度、同じ又は類似のメッセージを送ることは、メッセージの送信者であるMRにとって非常にやりにくく、活発な

コミュニケーションはやりにくくなる。医療関係者からMRへの返信を増やすには、より医療関係者にとって魅力あるメッセージを医療関係者に送信する必要がある。また、しばらくの間コミュニケーションの無かった医療関係者とコミュニケーションを再開する場合には、コミュニケーションの再開の契機となる話題も作りにくく、MRは、医療関係者に対してメッセージを送信しづらい状況にある。

特許文献には、システムを用いたサービス提供者の利潤の得る方法として、MRの利用状況に応じて課金を行うことが記載されている。この場合、MRと医療関係者とのコミュニケーションが活発に行われないと、MRが発信するメッセージ数も増えず、したがって、本システムを用いたサービス提供者も利潤を得にくい。本システムを用いたサービス提供者としては、一人の医療関係者がより多くのMRとメッセージのやり取りを行うようにすることで、システム全体としてMRが医療関係者に対して発信するメッセージの数を増やすことができる。また、本システムを用いたサービス提供者は、本システムに登録している医療関係者に対してアンケートを行うことで、医療関係者の最新の興味等を知ることができる立場にある。このアンケート結果は、医療関係者の最新の情報であるから、個々のMRにとっても有用な情報である。

発明の開示

発明が解決しようとする課題

[0003] 本発明は、上述したような実情に鑑みて提案されたものであり、その目的とするところは、システム全体として営業担当者が顧客に対して送信するメッセージの数を増やすことができるマーケティング支援装置及びこのマーケティング支援装置のデータ処理方法を提供することにある。

具体的に、本発明の目的は、営業担当者が顧客にとってより魅力的なメッセージを作成することができるように支援し、顧客から営業担当者への返信を増やすようにし、更なる営業担当者の医療関係者への返信を増やすことができるようにするマーケティング支援装置及びこのマーケティング支援装置のデータ処理方法を提供することにある。

また、本発明の他の目的は、サービス提供者が顧客の情報を収集できるようにし、更に、収集した情報を営業担当者に提供することで、営業担当者のメッセージの作

成を支援するマーケティング支援装置及びこのマーケティング支援装置のデータ処理方法を提供することにある。

更に、本発明の他の目的は、顧客に対してより多くの営業担当者を紹介するようにして、営業担当者がより多くの顧客に対してメッセージを送信できるようにするマーケティング支援装置及びこのマーケティング支援装置のデータ処理方法を提供することにある。

更に、本発明の他の目的は、以上のような目的を実現することができるコンピュータプログラム及びこのコンピュータプログラムが記録された記録媒体を提供することにある。

上述した目的を達成するために提案される本発明は、ネットワークを介して顧客の顧客端末装置及びこの顧客を担当する営業担当者の営業担当者端末装置が接続され、上記顧客端末装置及び営業担当者端末装置と上記ネットワークを介してメッセージの送受信を行うマーケティング支援装置及びこの装置のデータ処理方法である。そして、本発明は、顧客の個人データが入力された顧客テーブルを格納する顧客データベースと、所属する複数の営業担当者を管理する会社テーブルと、この会社に所属する営業担当者毎に設けられる営業担当者テーブルとを格納する複数の会社データベースと、顧客端末装置からその顧客が承認する営業担当者の識別データの登録を受け付け、この識別データで識別される営業担当者の営業担当者テーブルと顧客テーブルとを関連づける選択登録テーブルを生成保持する選択登録部と、営業担当者端末装置から顧客端末装置へ送信するメッセージ及び顧客端末装置から営業担当者端末装置に送信するメッセージを保持するメッセージデータベースと、営業担当者端末装置から顧客端末装置への質問データ及び顧客端末装置から上記営業担当者端末装置への回答データを保持する質問データベースとを備える。

すなわち、本発明では、顧客端末装置から送信された顧客の個人データを受け付け、この個人データを顧客テーブルに登録し顧客データベースに格納し、所属する複数の営業担当者を管理するデータを受け付け会社テーブルに登録するとともに、この会社に所属する営業担当者の個人データを受け付け営業担当者テーブルに登録し、会社データベースに格納し、顧客端末装置からその顧客が承認する営業担当

者の識別データの登録を受け付け、この識別データで識別される営業担当者の営業担当者テーブルと顧客テーブルとを関連づける選択登録テーブルを生成する。

更に、本発明は、営業担当者を支援するインタフェースとして、インタフェースとして、選択登録テーブルの生成を契機として、営業担当者端末装置での顧客宛のメッセージの作成を支援し、営業担当者端末装置からの顧客宛のメッセージを受け付けメッセージデータベースに格納するとともに、営業担当者端末装置での質問データの作成を支援し、営業担当者端末装置からの質問データを受け付け質問データベースに格納する営業担当者側メッセージインタフェースを備える。

また、本発明は、顧客を支援するインタフェースとして、顧客宛のメッセージをメッセージデータベースより読み出すとともに質問データベースより質問データを読み出し、ネットワーク経由で顧客端末装置に送信する顧客側メッセージインタフェースを備える。

本発明では、複数の会社データベースの少なくとも一は、サービス提供者のものであり、このサービス提供者の会社データベースの少なくとも一の営業担当者テーブルは、上記選択登録テーブルによって全顧客テーブルと関連づけられている。また、サービス提供者を除く残りの会社データベースの営業担当者テーブルは、その会社所属する営業担当者の営業担当者テーブルに選択登録テーブルによって関連づけられた顧客テーブルと関連づけられている。

営業担当者側インタフェースは、選択登録テーブルの生成を契機として、営業担当者による顧客宛のメッセージの作成を支援し、営業担当者端末装置からの顧客宛のメッセージを受け付けメッセージデータベースに格納するとともに、営業担当者端末装置での質問データの作成を支援し、営業担当者端末装置からの質問データを受け付け質問データベースに格納する。営業担当者側インタフェースは、メッセージのみを受け付けたときは、メッセージのみをメッセージデータベースに格納し、質問データのみを受け付けたときは、質問データのみを質問データベースに格納し、メッセージと質問データを同時に受け付けたときは、メッセージをメッセージデータベースに格納し、質問データを質問データベースに格納する。

そして、顧客側メッセージインタフェースは、サービス提供者の一の営業担当者テ

ーブルに関連づけられた顧客テーブルの顧客の端末及び／又は上記サービス提供者を除く残りの会社データベースの営業担当者テーブルに関連づけられた顧客テーブルの顧客の顧客端末装置に対して、メッセージデータベースより読み出したメッセージ、質問データベースより読み出した質問データの両方又は質問データを送信する。また、顧客端末装置から受け付けたメッセージをメッセージデータベースに格納するとともに質問データに対する顧客からの回答データを質問データベースに格納する。

このような本発明は、サービス提供者の一の営業担当者テーブルに関連づけられた顧客テーブルの顧客の顧客端末装置及び／又はサービス提供者を除く残りの会社データベースの営業担当者テーブルに関連づけられた顧客テーブルの顧客の顧客端末装置に対して、質問データをネットワーク経由で送信することで、顧客端末装置からの返事を増やすことができ、更に、この返事に対する営業担当者端末装置から顧客端末装置に対する返事を増やすことができる。

本発明では、営業担当者が個人的に顧客に宛てた質問に対する回答データは、その営業担当者の営業担当者端末装置に送信される。また、本発明は、更に、顧客端末装置から受け付けた回答データを集計し、集計データを生成する集計部を設けるようにし、例えば、サービス提供者の一の営業担当者テーブルに関連づけられた顧客テーブルの顧客端末装置に対して送信した質問データに対する回答データを集計し集計データを、サービス提供者を除く残りの会社データベースの営業担当者テーブルに対応した営業担当者の営業担当者端末装置に送信するようにしてもよい。これにより、サービス提供者を除く残りの会社データベースの営業担当者は、集計データを、顧客とのコミュニケーションを図る際の話題に用いることができる。この集計データは、無条件でサービス提供者を除く残りの会社データベースの営業担当者端末装置に送信してもよいが、サービス提供者を除く残りの会社データベースの営業担当者テーブルに関連づけられた顧客テーブルの顧客宛のメッセージを受け付けたときに、その営業担当者端末装置に送信するようにしてもよい。

また、本発明は、更に、サービス提供者を除く残りの会社の営業担当者の利用状況、すなわちアクセス状況を管理してサービス提供者を除く残りの会社に対する課金デ

ータを生成する課金処理部を設けるようにしてもよい。

更に、本発明は、サービス提供者を除く残りの会社データベースの顧客テーブルと顧客が承認し選択登録テーブルによって関連づけられた営業担当者テーブルの営業担当者の他に顧客が承認しておらず選択登録テーブルによって関連づけられていない営業担当者が顧客端末装置にそれぞれ所定数表示されるようにし、未承認の営業担当者を顧客に紹介するようにしてもよい。顧客の顧客端末装置に、承認及び未承認の営業担当者を表示するに当たっては、顧客端末装置に、同じ会社内の顧客が承認した営業担当者と顧客が承認していない営業担当者とは同時に表示されないようにしてもよい。これにより、様々な会社の営業担当者を公平に医療関係者に紹介できるようになり、新たな人的つながりを増やし、システム全体のメッセージ数を増やすことができる。また、本発明は、顧客が承認していない営業担当者が所定数を超えるとき、所定数を超える顧客が承認していない営業担当者の中から所定数をランダムに抽出して上記顧客端末装置に表示されるようにしてもよい。また、本発明は、顧客が承認した営業担当者が所定数を超えるとき、所定数の中に同じ会社の営業担当者が複数含まれないようにしてもよい。

本発明は、ハードウェアによっても実現可能であるが、この他に、コンピュータ等にコンピュータプログラムをインストールすることによって実現することができる。このコンピュータプログラムは、ネットワークを介して又は光ディスク、磁気ディスク等の記録媒体に格納して拡布される。

本発明の更に他の目的、本発明によって得られる具体的な利点は、以下において図面を参照して説明される実施の形態の説明から一層明らかにされるであろう。

図面の簡単な説明

[0004] [図1]図1は、本発明を適用した支援システムの構成図である。

[図2]図2は、本システムに参加する各製薬会社の顧客と本システムを運営する運営者の顧客との関係を説明する図である。

[図3]図3は、上記図1の支援システムを構成する支援サーバ装置の機能構成図である。

[図4]図4は、図3のMR支援サーバ装置のデータベースに含まれるMRテーブル、

選択登録テーブル、医療関係者テーブル及びマスタテーブルのデータ構成とこれらの間の相関関係を説明する図である。

[図5]図5は、図3の支援サーバ装置のメッセージデータベースに含まれるメッセージヘッダレコード、メッセージボディレコード、キャッチ画像レコード、到達コールログレコードのデータ構成とこれらの間の相関関係を説明する図である。

[図6]図6は、図1の支援サーバ装置に医療関係者が医療関係者端末装置を用いて登録するときの手順を説明するフローチャートである。

[図7]図7は、図3のMR支援システムにおける医療関係者端末装置に表示されるWWWブラウザウィンドウを説明する図である。

[図8]図8は、医療関係者端末装置に表示されるWWWブラウザウィンドウのスポンサフレームの登録MRボタンがクリックされることによって医療関係者端末装置のモニタに表示される登録MRページを説明する図である。

[図9]図9は、登録MRページの一覧表示部のMRの氏名がクリックされたときにそのMRとの連絡一覧が表示される連絡一覧ページを説明する図である。

[図10]図10は、受信連絡内容ページを説明する図であり、特に本システムを利用するサービス提供者からのメッセージの内容を見るときを示す。

[図11]図11は、受信連絡内容ページを説明する図であり、特にMRからのメッセージの内容を見るときを示す。

[図12]図12は、MRへの新規連絡ページを説明する図である。

[図13]図13は、連絡内容作成ページを説明する図である。

[図14]図14は、図7に示したスポンサフレームに表示されたボックスの表示順序を変更するためのMRの設定ページを説明する図である。

[図15]図15は、MR端末装置のモニタに表示されるトップページを説明する図である。

[図16]図16は、各顧客の連絡履歴を表示するページを説明する図である。

[図17]図17は、送信済みメッセージの詳細を確認するページを説明する図である。

[図18]図18は、受信連絡内容ページを説明する図である。

[図19]図19は、MRが医療関係者に対して送信した質問又はサービス提供者が作

成したアンケートに対する回答ページを説明する図である。

[図20]図20は、顧客プロフィール編集ページを説明する図である。

[図21]図21は、新規メッセージページを説明する図である。

[図22]図22は、顧客検索ページを説明する図である。

[図23]図23は、顧客データアップロードページを説明する図である。

[図24]図24は、送信先登録ページを説明する図である。

[図25]図25は、メッセージ作成ページを説明する図である。

[図26]図26は、メッセージの送信完了ページを説明する図である。

[図27]図27は、MRの登録設定をするための登録設定ページを説明する図である。

発明を実施するための最良の形態

[0005] 以下、本発明が適用された支援システムについて、図面を参照して説明する。

図1に示すように、支援システムは、インターネット等のネットワーク3を介して医療関係者向けの端末装置にコンテンツを提供するとともに、医薬品等の製造会社の医療情報担当者であるMRとこのMRが担当する医療関係者とが1対1でメッセージのやり取りを行うことができるようにするものである。具体的に、本発明を適用した支援システムは、図1に示すように、各種情報を保存するデータベース2が構築された本システムを用いたサービス提供者が管理する支援サーバ装置1と、医師、薬剤師、看護婦、放射線技師等の医療関係者が管理する医療関係者端末装置4と、本システムに参加している製薬会社等に所属するMR個人が管理する複数台のMR端末装置5と、MRが所属する製薬会社等が管理する会社端末装置6と、本システムを用いたサービス提供者が支援サーバ装置1にアクセスするためのサービス提供者端末装置7とを備える。支援サーバ装置1、医療関係者端末装置4、MR端末装置5、会社端末装置6、サービス提供者端末装置7は、互いに、ISDN(Integrated Services Digital Network)回線、CATV(Cable Television)回線、光ケーブル回線、xDSL(x Digital Subscriber Line)回線、デジタル衛星放送用の衛星回線等を用いたネットワーク3を介して接続されおり、TCP/IP(Transmission Control Protocol/Internet Protocol)、FTP(File Transfer Protocol)等の伝送プロトコルに従ってデータのやり取りを行うことができる。

支援サーバ装置1は、通常のコンピュータとほぼ同様な構成を有しており、ハードディスクにデータベース2が格納されているとともに、オペレーティングシステム、端末装置4〜7と通信を行うためのアプリケーションプログラム等の種々のプログラムがインストールされている。この支援サーバ装置1は、図2に示すように、本システムに参加する全員の医療関係者をデータベース2に登録し、本システムに参加している各会社に所属するMRがデータベース2に登録されている医療関係者から承認を受けると、担当MRと承認をした医療関係者とを関連づけ、承認した医療関係者を、MR及びMRが所属する会社の顧客と位置づける。

図2では、製薬会社Aに関連づけられた顧客を円Aで示し、製薬会社Bに関連づけられた顧客を円Bで示し、製薬会社Cに関連づけられた顧客を円Cで示している。支援サーバ装置1は、各製薬会社の会社端末装置6やMR端末装置5が承認を受けた医療関係者のみとメッセージのやり取りを行うことができるようにする。すなわち、製薬会社の会社端末装置6やMR端末装置5からは、自分の顧客となった医療関係者を見ることができるようになる。また、支援サーバ装置1は、本システムを運営する管理者のサービス提供者端末装置7から本システムに登録している医療関係者全員、すなわち図2中円A、円B、円Cを含む円D(太線)を顧客として見ることができるようにし、顧客Dとメッセージのやり取りを行うことができるようにする。なお、円D中で円A、円B、円Cに含まれない顧客は、何れの製薬会社とも関連づけられていない医療関係者であり、本システムを運営する管理者のサービス提供者端末装置7とのみメッセージのやり取りを行うことができる医療関係者である。なお、支援サーバ装置1は、製薬会社に対して、他の製薬会社と区別するための識別データであるIDを付与し、更に会社IDに関連づけられたMRIDをMRに対して付与する。

そして、この支援サーバ装置1は、医療関係者が利用する医療関係者端末装置4からのアクセスに応じて、コンテンツとして、医療情報、学会情報等の情報を医療関係者端末装置4に提供するとともに、医療関係者の医療関係者端末装置4とMR端末装置5、会社端末装置6、サービス提供者端末装置7との間の相互のメッセージ交換を管理する。なお、このメッセージのサービスは、医療関係者とMRに対しては通常用いられている電子メールと同等の機能を持つサービスとして提供されるが、その

仕組みは、後述するように電子メールの仕組みとは異なっている。

図1に示すように、この支援サーバ装置1にネットワーク3を介して接続される医療関係者端末装置4は、医療関係者が操作する端末装置であり、例えばパーソナルコンピュータにより構成され、ブラウザ等種々のアプリケーションプログラムがインストールされている。そして、医療関係者端末装置4は、WWW(World Wide Web)ブラウザを実行することにより支援サーバ装置1と通信を行うことができる。具体的に、医療関係者端末装置4は、ブラウザを実行することによって、支援サーバ装置1又は医薬品等の製造会社のサーバ装置が開設する医薬品、医療機器(以下、単に医薬品等ともいう。)や研究開発等に関するウェブページを閲覧することができる。また、医療関係者端末装置4は、MR端末装置5や会社端末装置6、更にはサービス提供者端末装置7との間でメッセージのやり取りを支援サーバ装置1のウェブページ上で行うことができる。

支援サーバ装置1にネットワーク3を介して接続されるMR端末装置5は、MRが操作する例えばパーソナルコンピュータ等の情報処理装置により構成され、ブラウザ等種々のアプリケーションプログラムがインストールされている。MR端末装置5は、WWWブラウザを実行することにより、顧客である医療関係者から承認を受けると、この承認を契機として、医療関係者が管理する医療関係者端末装置4とメッセージのやり取りを行うことができる。また、MR端末装置5は、支援サーバ装置1が管理するウェブページ上において、MRが送信したメッセージに対する医療関係者の反応を確認することができる。

支援サーバ装置1にネットワーク3を介して接続される会社端末装置6は、MRが所属する製薬会社等の営業を統括管理する部署等に所属する担当者、例えば本社に所属するMRが操作する端末装置であり、パーソナルコンピュータ等の情報処理装置により構成され、ブラウザ等種々のアプリケーションプログラムがインストールされている。この会社端末装置6は、自社に関連づけられた顧客の医療関係者との間で行うメッセージのやり取りを、担当MRの名義を使って又は会社の名義や本社MRの名義を使って支援サーバ装置1のウェブページ上で行うことができる。メッセージを医療関係者に送信するとき、会社端末装置6は、メッセージの送信先の医療関係者を所

定条件で選択することができる。なお、MR端末装置5や会社端末装置6では、自社に関連づけられていない医療関係者とはその医療関係者から承認を受けるまでは顧客でないことからメッセージのやり取りを行うことができない。

支援サーバ装置1にネットワーク3を介して接続されるサービス提供者端末装置7は、本システムを用いたサービス提供者が操作するパーソナルコンピュータ等の情報処理装置である。サービス提供者端末装置7は、支援サーバ装置1に対して上述の会社端末装置6と同等な権限を有する装置であり、WWWブラウザを実行することにより支援サーバ装置1と通信を行うことができる。具体的に、サービス提供者端末装置7は、本システムに参加する会社の例えば宣伝代行のメッセージを、本システムに参加している医療関係者全て、すなわち図2中顧客Dに対して配信することができる。すなわち、本システムを用いたサービス提供者は、本システムに参加する医療関係者全員を顧客とし、その中からメッセージの宛先を選択することができる。支援サーバ装置1は、各端末装置から入力されるユーザID、パスワード等の端末識別データによって、アクセスする端末装置がMR端末装置5、会社端末装置6、サービス提供者端末装置7の何れかであるかの識別を行う。

なお、医療関係者、MR、会社端末装置6の担当者及びサービス提供者端末装置7の管理者は、それぞれユーザIDとパスワードを入力して支援サーバ装置1へログインすることにより、支援サーバ装置1からのサービスを受けることができる。支援サーバ装置1は、医療関係者に対して、医療関係者向けのポータルサイトとして機能して、後述のようにMRとのメッセージ交換の機能を合わせて提供する一方、MRに対して、後述のように医療関係者とのメッセージ交換の機能と、メッセージを作成するためのユーザインタフェースを提供する。

支援サーバ装置1を運営する運営者、すなわちサービス提供者は、当該支援システムの利用契約を結んだMRが所属する製造会社から利用料を、定額制、従量制又はこれらの組み合わせで徴収することにより利益を得る。例えば、運営者は、基本料金に加えて、MRが発信したメッセージの数や医療関係者が開封した回数に応じた課金を行う。支援サーバ装置1は、MRのアクセス状況、例えばMRの利用状況を管理し、これに応じて課金データを生成する。支援サーバ装置1は、専用線で決済セン

タと接続されており、月極等所定期間単位で課金データを生成し、この課金データを決済センタに送信することによって決済処理を行う。なお、運営者は、この他に、ホームページに設けたバナー広告による広告料収入を得ることもできる。また、支援システムは、利用する医療関係者に対して、情報提供料を課金するようにしてもよい。

次に、医療関係者が支援システムを利用するまでの手続について説明する。支援サーバ装置1は、医療関係者向けのコンテンツを提供するポータルサイトを開設している。医療関係者は、自分のユーザIDとパスワードを入力して支援サーバ装置1にログインすると、ブラウザの画面にその医療関係者向けにカスタマイズされた医療情報が表示される。更に、医療関係者は、支援サーバ装置1の運営者と契約している製造会社のMRからMRのIDを入手し、支援サーバ装置1にそのサービスコードを登録することにより、登録された製造会社やその会社に所属するMRから限定的に配布される医療情報を閲覧することも可能となる。ブラウザの画面には、ポータルサイトとしての情報の他に、MRからのメッセージが案内される後述のスポンサフレーム36が表示され、このスポンサフレーム36を起点にMRとの1対1のコミュニケーションが可能となる。

一方、医療関係者に対する営業活動に支援システムを利用したい製薬会社等やMRは、自社のIDや自分のMRIDを医療関係者に通知して、支援システムの利用を促すことになる。医療関係者がそのMRを承認するためにMRIDを支援サーバ装置1に登録すると、医療関係者が当該MRからメッセージを受信することと、当該MRにメッセージを送信することが可能となる。

図3は、支援サーバ装置1の機能構成図である。この機能構成は、ハードウェア的には、コンピュータのCPU (Central Processing Unit)、ROM (Read Only Memory)、RAM (Random Access Memory)、ハードディスク等で実現することができ、ハードディスクにインストールされた支援機能のあるアプリケーションプログラム等によって実現される。したがって、これらの機能ブロックは、ハードウェア、ソフトウェアの組み合わせによって様々な形で実現することができる。

支援サーバ装置1は、MR端末装置5、会社端末装置6及びサービス提供者端末装置7側のメッセージの作成を支援するMR側メッセージインタフェース300と、医療

関係者側のメッセージの作成を支援する医療関係者側メッセージインタフェース302と、医療関係者、MR等の識別情報の登録を受け付ける選択登録部304と、MR端末装置5、会社端末装置6及びサービス提供者端末装置7に対して医療関係者に対して取るべき行動を示唆するアクション決定部306と、登録された医療関係者に対するMRの接触状況の統計を取り管理するとともに医療関係者に対して行ったアンケートを集計する集計部308と、MRやMRの所属する製薬会社等に対する課金データを生成する課金処理部309と、MRの個人データが入力され、MRと医療関係者とを関連づけるデータが格納されるMRデータベース310と、医療関係者の個人データが入力された医療関係者データベース316と、MRと医療関係者との間のメッセージを管理するメッセージデータベース330と、医療関係者に対して行う質問やアンケートを管理するとともに質問やアンケートに対する回答を管理する質問データベース331とを備える。MRデータベース310、医療関係者データベース316、メッセージデータベース330及び質問データベース331は、図1でデータベース2として示したものであり、ハードディスク等に格納されている。

MRデータベース310は、MRの個人情報が入力されるMRテーブル312と医療関係者とMRとを関連づける選択登録テーブル314と、製薬会社とこの製薬会社に所属するMRとを関連づける会社テーブル315とを有し、また、医療関係者データベース316は、医療関係者の個人データが格納される医療関係者テーブル318有している。

選択登録部304は、医療関係者の医療関係者端末装置4からMRの識別コードであるMRIDの入力を受け付ける。選択登録部304は、医療関係者のユーザIDで識別される医療関係者テーブル318を医療関係者データベース316から抽出するとともに、MRIDで識別されるMRテーブル312をMRデータベース310から抽出し、医療関係者テーブル318とMRテーブル312とを関連づけた選択登録テーブル314を生成する。この選択登録テーブル314が生成されると、MRIDで識別されるMRがユーザIDで識別される医療関係者に登録されたこととなり、登録されたMRは、その医療関係者を顧客として担当することができるようになる。MR側メッセージインタフェース300は、選択登録テーブル314の生成を契機として、MRから医療関係者へメッセ

ージが送信できるようにする。選択登録テーブル314は、登録のあった医療関係者に関する覚え書きを書き込むことのできる顧客名簿ファイルとしても機能し、MRは、この顧客名簿ファイルを用いて登録された医療関係者宛のメッセージを作成する。

MR側メッセージインタフェース300は、MRが医療関係者宛に送信するメッセージの作成、削除、保存等及び医療関係者から受け取るメッセージの閲覧、削除、保存等が行えるようにMRを支援するユーザインタフェースである。MRが作成したメッセージのヘッダ部は、メッセージヘッダデータベース320に格納され、メッセージの送信日時、宛先の医療関係者がそのメッセージを開封した日時等のステータスが管理される。メッセージのボディ部は、メッセージボディデータベース322に格納される。MRは、キャッチ画像データベース324から自分の顔写真やイラスト画像等を選んでメッセージを案内する画像の一部に用いることができる。また、メッセージの案内画像には、MRの簡単な自己紹介文やメッセージのタイトル、キャッチフレーズ等を含めることができる。また、MRは、自分が所属する会社が営業用に作成した定型文や定型リンク先アドレス等が格納された定型ライブラリデータベース326から適当なデータを取得して、メッセージの作成に役立てることができる。到達コールログデータベース328は、以上のようにして作成されたメッセージが宛先の医療関係者に読まれたとき、その既読情報をログとして格納する。このログは、例えば医療関係者の利用度を見るための指標となるポイントの加算に利用することができる。例えば、支援システムの運営者は、このポイントに応じてユーザである医療関係者に有償サービス等の特典を与えることができる。更に、MR側メッセージインタフェース300は、MRが作成した医療関係者への質問データや本システムを用いるサービス提供者が作成した本システムに登録された全ての又は所定条件で抽出された医療関係者に対するアンケートを質問データベース331に格納する。また、MR側メッセージインタフェース300は、質問データベース331に格納されたMRが作成した質問や本システムを用いるサービス提供者が作成したアンケートに対する回答データを読み出しMR端末装置5や会社端末装置6に提供する。

医療関係者側メッセージインタフェース302は、ユーザである医療関係者がMRから受け取るメッセージの閲覧、削除、保存等及び医療関係者がMR宛に送信するメッ

ページの作成、削除、保存等が行えるようにする医療関係者を支援するユーザインタフェースである。医療関係者側メッセージインタフェース302は、医療関係者が登録して承認したMRからのメッセージをメッセージデータベース330から読み出して、医療関係者の医療関係者端末装置4に提供する。後述のように、MRからメッセージがあるとき、最初にMRからのメッセージを案内する画像がキャッチ画像データベース324から読み出されて表示される。表示された案内画像を医療関係者がクリックすると、画像にリンクされたメッセージがメッセージボディデータベース322から読み出されて表示される。また、医療関係者側メッセージインタフェース302は、質問データベース331に格納されたMRが作成した医療関係者への質問データや本システムを用いるサービス提供者が作成した本システムに登録された全ての又は所定条件で抽出された医療関係者に対するアンケートデータを読み出して医療関係者端末装置4に提供する。また、医療関係者側メッセージインタフェース302は、MRが作成した質問や本システムを用いるサービス提供者が作成したアンケートに対する回答データを質問データベース331に格納する。

以下、MRから医療関係者宛に送られたメッセージのことを「コール」ともいい、医療関係者がそのメッセージを開封、すなわち読むことを「到達」という。例えば、「到達コール」といったときには、医療関係者により開封され読まれたMRからのメッセージを意味する。

医療関係者によりメッセージが読まれた場合に、医療関係者側メッセージインタフェース302は、そのメッセージのヘッダに記録されたステータスを更新し、既読状態にする。また、医療関係者側メッセージインタフェース302は、医療関係者がメッセージを読むと、到達コールログデータベース328に、何時、どのメッセージを読んだかを示す到達コールログを記録し、医療関係者に、有償又は無償のサービス等の特典と交換可能なポイントを加算する。

メッセージデータベース330は、MRとユーザである医療関係者が共通にアクセスするデータベースであり、MRと医療関係者との間でのやり取りされるメッセージは、この単一のメッセージデータベース330において管理される。この点で、支援システムで行われるメッセージのやり取りは、通常の電子メールのようにメールのデータが送

信元のサーバから送信先のサーバに配送される仕組みとは異なる。

質問データベース331は、MRが作成した医療関係者への質問データや本システムを用いるサービス提供者が作成した本システムに登録された全ての又は所定条件で抽出された医療関係者に対するアンケートデータを格納する。更に、質問データベース331は、医療関係者がMRやサービス提供者に対する質問データやアンケートデータに対する回答データを格納する。

アクション決定部306は、MRが医療関係者に送ったメッセージのステータスを分析して、その医療関係者に対して行うべきアクションを決定してMRに提示する。

集計部308は、MRが医療関係者に送ったメッセージの数、メッセージが医療関係者に読まれた割合等医療関係者への接触状況等のMRの利用状況を集計し、課金処理や統計分析に用いる集計データを生成する。場合によっては、集計部308は、生成した集計データに基づいてMRの成績を分析して評価結果をMR端末装置5、会社端末装置6、サービス提供者端末装置7等に提供する。また、集計部308は、本システムを用いるサービス提供者が作成したアンケートに対する回答データを集計し集計データを生成し、この集計データを、質問データベース331に格納する。この集計データは、MR側メッセージインタフェース302を介してMR端末装置5、会社端末装置6に提供される。

課金処理部309は、定額制、従量制又はこれらの組み合わせでMRが所属する製造会社に対する課金データを生成する。例えば、課金処理部309は、基本料金に加えて、MRが発信したメッセージの数又は医療関係者が開封した回数に応じた課金データを生成する。したがって、本システムを利用するサービス提供者は、MRが医療関係者に対して送信するメッセージが多いほどMRが所属する製造会社に対する課金データが高くなる仕組みになっている。

図4は、MRテーブル312、選択登録テーブル314、医療関係者テーブル318のデータ構成とそれらの間の相関関係を説明する図である。MRテーブル312は、MR IDによって一意に識別され、MRの所属する卸会社の会社コード、氏名、MRが支援サーバ装置1にアクセスするためのパスワード、MRの電話番号、携帯電話番号、電子メールアドレス、住所、勤務中か否かを示す勤務フラグ、MRの所在する営業所等

の営業開始時間、営業終了時間等のデータを格納している。営業開始時間と営業終了時間は、MRの営業時間を医療関係者に知らせるために用いられる他、営業時間外に医療関係者がMRにメッセージを送ろうとしたときに「営業時間外なので即答できません。」といった警告メッセージを医療関係者の医療関係者端末装置4に出力するために用いられる。勤務フラグは、MRが現在勤務中であるか、休暇を取っているか、外出中であるか等を医療関係者に知らせたり、休暇中であるときに警告メッセージを医療関係者端末装置4に出力するために用いられる。

MRテーブル312に格納された情報の一部は、医療関係者がそのMRを登録したときに、MRのプロファイルとして医療関係者のMR名簿に格納されて医療関係者に提供される。電子メールアドレスは、公開に設定されていれば、医療関係者に提供されることになるが、公開に設定されていないときには、医療関係者に提供されない。このようなMRテーブル312の全ての情報がそのMRを登録した医療関係者に開示されるとは限らない。また、外出することの多いMRは、携帯電話のメールアドレスをMRテーブル312に登録しておき、支援サーバ装置1が医療関係者からのメッセージを携帯電話のメールアドレスに転送するようにしてもよい。

医療関係者テーブル318は、ユーザIDによって一意に識別され、医師が支援サーバ装置1にアクセスするためのパスワード、医師免許コード、職種コード、氏名、性別、勤務先名称、勤務先住所、誕生日、電子メールアドレス、ポイント、診療科目コード、専門コード等が格納される。医療関係者テーブル318に格納された医師の個人情報、氏名と勤務先名称等の一部を除き、MRに開示されることは無い。

選択登録テーブル314は、医師がMRを登録して承認した場合に、医療関係者の医療関係者テーブル318とMRのMRテーブル312とを関連づけるものであり、MRテーブル312のMRIDと医療関係者テーブル318のユーザIDによって一意に識別される。選択登録テーブル314は、MRからのメッセージの案内画像を後述のスポンサフレーム36の何れの位置に示すかを定める選択区分、医師氏名、勤務先、顧客の重要度を示すターゲットランク、職種、専門領域、役職、卒業大学、卒業年、趣味等医師についての覚え書きをMRが入力できるエントリを有する。但し、選択区分だけは医師側が決めて設定し、MR側では設定できない。これらの医師の情報は、MR

が入力するため、必ずしも医療関係者テーブル318に格納された医師の個人情報とは一致しない。この選択登録テーブル314は、MRの顧客名簿ファイルとしても利用される。

製薬会社に所属するそれぞれのMRに対しては、この選択登録テーブル314が医療関係者から承認を受けただけ設けられることになり、また、製薬会社の会社端末装置6を担当する担当者であるMRに対しては、この選択登録テーブル314が当該会社に属するMRが担当する全医療関係者分設けられることになる。また、本システムを運用する管理者に対しては、この選択登録テーブル314がユーザ登録をしている医療関係者全員分設けられることになる。

会社テーブル315は、MRテーブル312から参照され、MRが所属する製薬会社の会社名、その会社のロゴタイプ等のデフォルト画像を指すコード、その会社のホームページ等のデフォルトのURL (Uniform Resource Locator) が格納される。また、会社テーブル315には、その会社に所属するMRが登録されている。すなわち、会社テーブル315は、MRテーブル312にリンクしていることで、MRがどの営業所に所属しているか、各MRの実績等を会社端末装置6から見るができるようにしている。また、会社テーブル315は、自分の会社に所属するMRを管理することで、自分の会社の全てのMRの顧客、すなわち医療関係者を管理することができるようになっている。会社端末装置6は、自分の会社に所属するMRを営業所等の所定条件で選択し、また、各MRの顧客を専門領域等の所定条件で選択し、会社名義で又は送信先の医療関係者を担当するMRの名義で、選択した条件に合致した医療関係者にメッセージを送信することができる。

アクションデータテーブル311は、MRテーブル312の会社コードと選択登録テーブル314のターゲットランクとによって識別されるものであり、顧客に対するアクションの判定基準とアクションの内容を格納する。また、このアクションデータテーブル311には、アクションの判定基準に用いられる閾値と、アクションの内容を記述した4種類のメッセージが格納されている。

図5は、メッセージヘッダレコード321、メッセージボディレコード323、キャッチ画像レコード325、到達コールログレコード329のデータ構成とそれらの間の参照関係を

説明する図である。メッセージヘッダデータベース320に格納されるメッセージヘッダレコード321は、メッセージヘッダIDによって一意に識別され、メッセージID、メッセージ区分、送信元ユーザID、宛先ユーザID、受信／送信日時、送信側のメッセージ取消日時、保管日時、送信状態フラグ、削除日時、受信側のメッセージ開封日時、保管日時、削除日時及び受信状態フラグが格納されている。

ここで、メッセージIDは、このメッセージのボディのレコードを指し示すポインタである。メッセージ区分は、そのメッセージが通常の顧客である医療関係者宛のメッセージであるか、支援サーバ装置1がMRに通知する目的で送信されたシステムメッセージであるかを示すものである。システムメッセージとして、後述のようにMR登録通知、MR削除通知、メッセージ開封通知等がある。送信元ユーザIDと宛先ユーザIDは、MRのユーザID又は医師のユーザIDとなる。但し、システムメッセージの場合、送信元ユーザIDが管理者IDとなる。

メッセージボディデータベース322に格納されるメッセージボディレコード323は、メッセージIDによって一意に識別され、コール内容コード、メッセージのタイトル、メッセージ本文、有効期限、画像コード、直接リンクURL、会社コード、添付リンク、添付ファイル等が格納されている。ここで、コール内容コードは、営業、広告、依頼等ユーザである医療関係者へのメッセージの種別を示すものである。画像コードは、キャッチ画像のコードであり、キャッチ画像のレコードを指す。直接リンクURLは、MRが自分で指定するリンク先URLであり、添付リンクは、MRの会社側で用意した定型リンクである。なお、この定型リンクには、URL以外に画像ファイルやテキストデータが更に付属していてもよい。添付ファイルは、メッセージに添付する文書ファイル等である。

キャッチ画像データベース324に格納されるキャッチ画像レコード325は、画像コードによって一意に識別され、会社コード、MRID、画像名、画像ファイル、MRの自己紹介文、キャッチフレーズ、リンク先URLが格納されている。

到達コールログデータベース328に格納される到達コールログレコード329は、ログレコード番号で一意に識別され、医師等の医療関係者によって開封されたメッセージのヘッダID、そのメッセージが開封された日時を示す到達コール日時、そのメッセージの送信元ユーザIDと宛先ユーザIDが格納される。この到達コールログレコード3

29を用いて、メッセージの開封回数によって医師等医療関係者に加算される加算されるポイントが決定される。

以上が支援システムの構成全般であり、以下その処理を具体的に説明する。先ず、図6を用いて支援サーバ装置1に医療関係者が医療関係者端末装置4を用いて登録するときの手順を説明する。この処理は、支援サーバ装置1が医療関係者端末装置4からのアクセスを検知したときに開始される。

支援サーバ装置1は、ユーザID及びパスワードの入力を促すログイン画面を、ネットワーク3を介して医療関係者端末装置4に送信する(ステップS1)。医療関係者端末装置4のモニタに表示されるログイン画面には、ユーザID及びパスワードの入力欄、入力したユーザID等の送信を指示する送信ボタン並びに未登録ユーザであることを通知する通知ボタン等が設けられている。医療関係者端末装置4を操作する医療関係者は、自分が登録済みのユーザであるとき、キーボード、マウス、テンキー等の操作部を用いて、ユーザID及びパスワードを、モニタに表示されているログイン画面の入力欄に入力して送信ボタンをクリックする。自分が未登録ユーザであるとき、ユーザは、操作部を用いて、ログイン画面中の通知ボタンをクリックする。医療関係者端末装置4は、送信ボタン又は通知ボタンの何れかがクリックされることにより、入力されたユーザID及びパスワード又は未登録ユーザ通知をネットワーク3を介して支援サーバ装置1に送信する。

受信待機状態にある支援サーバ装置1は、医療関係者端末装置4からのユーザID及びパスワード又は未登録ユーザ通知を受信すると、受信内容に基づいて、ユーザが登録済みのユーザであるか否かを判定する(ステップS2)。具体的に、支援サーバ装置1は、ユーザID及びパスワードを受信したとき、データベース2に記録されているユーザプロフィールと照合して申請のあったユーザが正規のユーザであるか否かを判定する。支援サーバ装置1は、ユーザID及びパスワードが正規のものではないと判定したとき(ステップS2のNG)、ステップS1に戻り、アクセスのあった医療関係者端末装置4に対して再度ログイン画面の送信を行う。

支援サーバ装置1は、未登録ユーザ通知を医療関係者端末装置4より受信したとき(ステップS2のN)、医療関係者端末装置4を介してアクセスした医療関係者が未登

録ユーザであると判定し、ステップS3に進む。そして、支援サーバ装置1は、アクセスしているユーザに対してユーザ登録を促すためユーザ登録画面をネットワーク3を介して医療関係者端末装置4に送信する(ステップS3)。

医療関係者端末装置4のモニタに表示されるユーザ登録画面には、ユーザが任意の文字や数字を設定できるユーザID及びパスワードを入力する入力欄の他に、MRから取得したサービスコード、氏名、性別、誕生日、職種、専門科、勤務地等の入力欄及び入力したユーザID等の送信を指示する送信ボタンが設けられている。ここで、職種の欄は、勤務医、開業医、看護婦、薬剤師、臨床検査技師等の職種を入力するためのものであり、専門科の欄は、内科、外科等の専門を入力するものである。医療関係者端末装置4に表示されたユーザ登録画面の所定入力欄に対し、ユーザが操作部を用いてユーザID、パスワード、サービスコード等を入力し送信ボタンをクリックされると、医療関係者端末装置4は、ネットワーク3を介して入力されたユーザID、パスワード、サービスコード等の個人データを支援サーバ装置1に送信する。

支援サーバ装置1は、医療関係者端末装置4からのユーザID等をユーザプロフィールとして医療関係者データベース316の医療関係者テーブル318に格納、すなわち登録する。これにより、医療関係者端末装置4のユーザは、本システムにおいて登録済みのユーザとなる。また、支援サーバ装置1は、登録済みのユーザが操作している医療関係者端末装置4に対して、医療関係者端末装置4のユーザが登録ユーザであることを示す認証情報を発行する。発行された認証情報は、医療関係者端末装置4に送信され、医療関係者端末装置4のハードディスク等に記憶される。このような認証情報の一例としては、クッキー(Cookie)を用いることができる。更に、支援サーバ装置1は、発行した認証情報を、ユーザのユーザプロフィールに対応付けて医療関係者テーブル318に記録する。

ユーザ登録の後、ユーザは、メッセージのやり取りをするMRのMRIDを、支援サーバ装置1が管理する当該ユーザ専用の指定フォームに登録する(ステップS4)。この指定フォームには、MRIDを複数登録することができる。ユーザは、この指定フォームにMRIDを登録したMRが発信したメッセージだけを受信することができる。すなわち、MRは、自分のMRIDを医療関係者であるユーザが指定フォームに登録しなけ

れば、上述した選択登録テーブル314が生成されないことから、ユーザに対してメッセージを送ることができない。したがって、ユーザは、指定フォーム所望のMRIDを登録しないことにより、意図しないMRからのメッセージが送信されてくることを防止することができる。

このような医療関係者は、所望のMRIDを登録し、このIDが示すMRを承認することで、MRとの間の1対1のコミュニケーションのチャネルを確立することができる。また、MRから見た場合、医療関係者にMRIDを登録してもらうことにより、顧客、すなわち医療関係者の許可を得て行うマーケティング(所謂パーミッションマーケティング)を行うことができる。なお、本システムに登録を行ったユーザは、医療関係者端末装置4より、ユーザ登録内容の追加、変更、削除やユーザ登録の解除やMRIDの追加、削除を随時行うことができる。

ステップS2において、支援サーバ装置1は、医療関係者端末装置4から送信されたユーザID及びパスワードを受信し、データベース2に記録されているユーザプロフィールと照合して、アクセスのあったユーザが正規ユーザであると判断したとき(ステップS2のY)、既に登録済みのユーザであると判定して、ステップS3の処理をスキップする。

次に、支援サーバ装置1は、ユーザプロフィールを医療関係者データベース316の医療関係者テーブル318から読み出し、これに基づいて、その医療関係者向けのコンテンツを医療関係者端末装置4に提供し(ステップS5)、次いで、MRからのメッセージを医療関係者端末装置4に提供する(ステップS6)。これらのデータをネットワーク3を介して受信した医療関係者端末装置4は、モニタに、支援サーバ装置1から送信されたコンテンツを表示するとともに、ユーザが承認したMRとコミュニケーションを取るように促す表示を行う。ユーザが操作する医療関係者端末装置4は、支援サーバ装置1からログアウトし(ステップS7)、一連の処理を終了する。なお、この支援サーバ装置1は、医療関係者端末装置4がブラウザを用いてアクセスするものであるため、医療関係者端末装置4にログアウトを促さずに、タイムアウトを設けて自動的にセッションをクローズするようにしてもよい。

図7は、顧客である医療関係者が操作する医療関係者端末装置4のモニタに表示

されるWWWブラウザウィンドウ31の表示例を示す。WWWブラウザウィンドウ31のアドレス入力欄32には、アクセスするウェブページのURLが入力されるとともに、現在表示しているウェブページのURLを表示する。ここでは、医師は、支援サーバ装置1のURLを操作部を用いて入力し、支援サーバ装置1にアクセスする。ナビゲーションフレーム33には、メインフレーム34に表示させる情報の項目が表示される。ユーザが操作部を用いてナビゲーションフレーム33に表示された項目をクリックすると、クリックされた項目の情報の見出しがメインフレーム34に表示される。図7の例では、メインフレーム34に医療情報に関する最新情報を知らせるための「最新の話題」及び支援システムに関する情報をユーザに対して提供するための「お知らせ」の見出しが表示されている。メインフレーム34に表示された情報の見出しの文字列、例えば、「A製薬 アニュアル医学情報をリリース」は、対応する情報、この例では、「アニュアル医学情報」が記載されているページにリンクされている。なお、リンク先のページのURLは、当該サイトである支援サーバ装置1の下層ディレクトリであってもよく、また、他のサイトであってもよい。また、ここで「リンク」の用語は、上述した例を用いれば、文字列「A製薬 アニュアル医学情報をリリース」がクリックされたとき、対応する「アニュアル医学情報」が表示されることの意味で用いている。

スポンサフレーム36は、ブラウザウィンドウ31中の例えば右側に上下一列に設けられたスポンサボックス37, 38, 39を有し、それぞれのボックス37, 38, 39は、ユーザとMRとの間でメッセージの送受信を行う双方向コミュニケーションのページにリンクされている。スポンサフレーム36の上部には、医療関係者を案内する案内表示部44が設けられ、ここには、例えば「〇〇〇先生へお知らせ」と表示されるとともに、未読メッセージ数、獲得ポイント等が表示される。各スポンサボックス37, 38, 39は、それぞれ所定の製薬会社等の専用の領域であり、当該医療関係者が承認した所定の製薬会社等のMRからユーザの医療関係者にメッセージが送信されているとき、MRの顔写真、氏名、用件等が表示される。更に、各スポンサボックス37, 38, 39には、未読のメッセージの有無を表示する状態表示部45やメッセージの重要度が表示される。更に、各MRと直ちにメッセージを送信することができるようにするための連絡ボタン37a, 38a, 39aが設けられている。なお、スポンサボックス37, 38, 39には、MRから

のメッセージが無いとき、所定の製薬会社等のハウスマーク等のキャッチ画像が表示される。このようなスポンサボックス37, 38, 39は、MRが表示されるとき、MRが所属する製薬会社等の宣伝を行うことができる。スポンサボックス37, 38, 39は、それぞれ対応するMRによって設定された情報、例えばメッセージに関する詳細な情報等にリンクされており、医師が医療関係者端末装置4のマウス等を用いてクリックすることにより、詳細情報が表示されるようになっている。

また、スポンサフレーム36には、顧客である医療関係者が承認していない未登録MRのボックス42が設けられている。未登録MRのボックス42には、その医療関係者と関連のある未登録MRの顔写真、氏名、用件等が表示される。例えば、未登録MRのボックス42には、その医療関係者の専門とする分野の医薬品等を紹介する当該医療関係者が承認していない未登録MRに関する情報が表示されることになる。更に、そのメッセージの既読未読の状態が表示される。また、未登録MRのボックス42には、医療関係者がこの未登録MRに興味を持ったときに直ちにそのMRを登録することができるように登録ボタン42aが設けられている。

ここで、スポンサフレーム36内に表示される既登録MRのスポンサボックス37, 38, 39は、後述する図14に示すスポンサフレームに表示されたボックスの表示順序を変更するためのMRの変更ページの設定に基づいた順序で表示される。また、未登録MRのボックス42は、後述する図27のMRの登録設定をするための登録設定ページの設定に基づいて表示される。ところで、本システムは、基本的に、医療関係者によって承認されたMRに限ってその医療関係者とメッセージのやり取りを行うものであるから、その承認を受けたMRと同一の会社に属するMRであってもその医療関係者から承認を受けていないMRはその医療関係者とメッセージのやり取りを行うことができない。そして、その医療関係者から承認を受けていないMRがその医療関係者の未登録MRのボックス42への表示を設定したときには、既登録MRのスポンサボックス37, 38, 39と未登録MRのボックス42の中で同じ会社に属するMRが表示されてしまうこともある。この場合、その医療関係者に対しては、一の会社に偏った表示を行ってしまうことになる。そこで、医療関係者側メッセージインタフェース302は、既登録MRのスポンサボックス37, 38, 39と未登録MRのボックス42に同じ会社に属するMRが

表示されないように制御する。具体的に、医療関係者側メッセージインタフェース302は、先ず、既登録MRのスポンサボックス37, 38, 39に表示されるべきMRを優先し、スポンサボックス37, 38, 39に表示されるMRが属する会社以外の会社の一を、例えば乱数発生器が発生する乱数データに基づいてランダムに抽出し、抽出した会社の中で最も早く未登録MRのボックス42への表示設定を行った未登録MRを未登録MRのボックス42に表示する。なお、同じ会社であるか否かは、会社IDやMRIDを用い、これらIDが一致するかどうかで行われる。

更に、スポンサフレーム36には、未登録MRのボックス42の下側に協賛企業の広告ボックス43が設けられ、ここにも、広告の未読既読の状態が表示される。また、スポンサフレーム36には、登録MRを一覧するための登録MRボタン46が設けられている。

なお、スポンサフレーム36に表示されるスポンサボックス37, 38, 39の数は、3つに限定されるものではなく、また、ブラウザウィンドウ31に表示されるスポンサボックス37, 38, 39の位置も、ブラウザウィンドウ31の右側に限定されるものではない。また、未登録MRのボックス42の数も1つに限定されるものではない。

医療関係者端末装置4のモニタに表示された図7の画面では、ユーザが操作部を用いて、ナビゲーションフレーム33に表示されている情報の項目をクリックしたり、メインフレーム34に表示されている見出しをクリックしたり、スポンサフレーム36のスポンサボックス37, 38, 39をクリックしたり、バナー広告40, 41をクリックしたり、更に、未登録MRのボックス42をクリックしたり、アドレス入力欄32にURLを入力したりすることによって、モニタに表示されている画像を変更する操作を行ったときには、クリックされた箇所にリンクされているURL又はアドレス入力欄32に入力されたURLが医療関係者端末装置4からインターネット等のネットワーク3を介して支援サーバ装置1に送信される。これを受けて、支援サーバ装置1は、受信したURLやアドレス情報の示す所在にあるコンテンツを医療関係者端末装置4に送信する。支援サーバ装置1が送信した新たなコンテンツを受信した医療関係者端末装置4は、このコンテンツを表示部を構成するモニタに表示する。以下、このようにして医療関係者端末装置4が受信した新たなコンテンツの表示例について説明する。

図8は、スポンサフレーム36の登録MRボタン46がクリックされることによって医療関係者端末装置4のモニタに表示される登録MRページを説明する図である。この登録MRページは、顧客である医療関係者が一目で受信した新規メッセージを見ることができるようにするための医療関係者が承認、すなわち登録したMRの一覧ページである。登録MRページの上覧には、医療関係者を案内する案内表示部90が設けられ、その下欄には、MRを登録するためのページ、すなわち図8のページにアクセスするための登録MRボタン91と、MRと新規連絡するためのページにアクセスするための新規連絡ボタン92が設けられている。なお、案内表示部90、登録MRボタン91及び新規連絡ボタン92は、MRとコミュニケーションを取るためのページにおいて共通であるため以降の図においては省略する。

また、登録MRページには、医療関係者が連絡するMRを追加するためのページにアクセスするためのMR追加ボタン101と、承認したMRを削除するためのページにアクセスするための削除ボタン102と、図7に示したスポンサフレーム36に表示されたボックス37、38、39の表示順序を変更するためのページにアクセスするための変更ボタン103が設けられている。更に、登録MRページには、表示されるMRの表示順序をソートするためのソート部104が設けられている。ソート部104は、例えばプルダウンメニューであり、下欄に表示されるMRをメッセージの受信日時順、MRの氏名順、MRの所属する会社順等のソート条件を選択することができ、条件が選択されたとき、選択された条件でMRがソートされ表示される。

登録MRページには、新規メッセージのあるMRが一覧表示されるMR一覧表示部105が設けられている。一覧表示部105は、MR毎に区画されており、各欄は、MRの顔写真等のキャッチ画像105a、MRの氏名105b、このMRとの連絡一覧105b、最新メッセージの日時105d、最新メッセージのタイトル105eが表示される。そして、MRの氏名105bがクリックされたときには、当該MRの個人情報が表示されるMR個人情報ページが表示され、タイトル105eがクリックされたときには、受信連絡内容ページが表示される。

図8に示す登録MRページの一覧表示部105のMRの氏名105bがクリックされたときには、図9に示すように、そのMRとの連絡一覧が表示される連絡一覧ページが表

示される。この連絡一覧ページには、選択されたMRが表示されるMRボックス111が設けられている。このMRボックス111には、MRの顔写真等のキャッチ画像111a、MRの氏名111b、このMRに対してメッセージを作成するための連絡ボタン111cが表示される。MRの氏名111bクリックされたときには、該MRの個人情報が表示されるMR個人情報ページが表示され、連絡ボタン111cがクリックされたときには、連絡内容作成ページが表示される。

連絡一覧ページには、表示されるメッセージの表示順序をソートするためのソート部112が設けられている。ソート部112は、例えばプルダウンメニューであり、下欄に表示されるMRをメッセージを、受信順、送信順、日時順、件名順等のソート条件を選択することができ、条件が選択されたとき、選択された条件でメッセージのタイトルがソートされ表示される。連絡一覧ページには、更に、メッセージのタイトルを一覧表示する一覧表示部113が設けられている。この一覧表示部113には、削除するメッセージを選択するための削除ボックス113aと、受信メッセージであるか送信メッセージであるかを識別するための送受信識別部113bと、メッセージの送受信日時113cと、メッセージのタイトル113dが表示される。削除ボタン114をクリックすると、削除ボックス113aにチェックの入ったメッセージを削除することができる。

図8に示す登録MRページのタイトル105eや図9に示すタイトル113dをクリックしたときには、図10に示す受信連絡内容ページが表示される。受信連絡内容ページは、所定の製薬会社の特定のMRから送信された又は本システムを利用するサービス提供者から送信されたメッセージの本文やMRが医療関係者に宛てた質問やサービス提供者が医療関係者に宛てたアンケートを表示するページである。なお、図10は、サービス提供者が医療関係者に宛てたメッセージ等を表示するページである。このページには、このメッセージに対して返信メッセージを作成する連絡内容作成ページを表示するための返信ボタン121aと、このメッセージを削除するための削除ボタン121bと、図9に示した連絡一覧ページを表示するための連絡一覧ボタン121cとが設けられている。

更に、受信連絡内容ページには、メッセージの送り主でありMRが表示されるMRボックス122が設けられている。このMRボックス122には、MRの顔写真等のキャッチ

画像122a、MRの氏名122b、このMRに対してメッセージを作成するための連絡ボタン122cが表示される。MRの氏名122bがクリックされたときには、該MRの個人情報が表示されるMR個人情報ページが表示され、連絡ボタン111cがクリックされたときには、連絡内容作成ページが表示される。また、受信連絡内容ページには、選択されたメッセージのタイトルと日付け等のメッセージに付随する情報を表示する付随情報表示部123が設けられ、更にメッセージに関連する情報、例えば学会公式ホームページ等にアクセスするための資料リンクや添付ファイルが表示される関連情報表示部124が設けられている。そして、付随情報表示部123や関連情報表示部124の下欄には、メッセージの本文が表示されるメッセージ表示部125が設けられる。例えば、メッセージ表示部125には、サービス提供者である〇〇会社が医療関係者に宛てたメッセージとして「今日は、〇〇会社から質問があります。よろしくお願いします。」と記載される。

このメッセージ表示部125の下側には、医療関係者へのアンケートなるアンケート表示部126が設けられている。具体的に、アンケート表示部126には、医療関係者に対する質問が記述される領域となるアンケート部126aが設けられ、ここでは、例えば「先週一週間の処方例数とその製品の処方理由をお教え下さい。」と記載されている。また、アンケート部126aの下側には、医療関係者がアンケート部126aの質問に対する回答を行う欄として、例えば製品の企業名、製品名が表示される表示部126bが設けられているとともに、処方例数を入力する入力部126cと処方理由を択一的に回答する回答部126dが設けられている。医療関係者は、アンケート部126aの質問に対して、医療関係者端末装置6のマウス、キーボード等の操作装置を用いて回答を入力することになる。そして、アンケート表示部126には、送信ボタン128が設けられており、医療関係者がこの送信ボタン128をクリックすることによって、医療関係者端末装置4から支援サーバ装置1に対してアンケートに対する回答データが送信されることになる。

また、図11は、所定の製薬会社の特定のMRから医療関係者に送信されときの受信連絡内容ページである。メッセージの送信者が特定のMRであるときには、メッセージ表示部125には、MRが医療関係者に宛てた質問が表示される質問表示部12

7が設けられる。質問表示部127には、医療関係者に対するMRからの質問が記述される質問部127aが設けられ、ここでは、MRから医療関係者に宛てた質問として「〇〇製品をお使いになられたことがありますか。」と記載されている。また、質問部127aの下側には、質問部127aに対する回答として、択一式の回答部127bが設けられている。例えば「はい」の回答ボックスと「いいえ」の回答ボックスが設けられている。医療関係者は、質問部127bの質問に対して、医療関係者端末装置6のマウス、キーボード等の操作装置を用いて回答を入力することになる。そして、質問表示部127には、送信ボタン128が設けられており、医療関係者がこの送信ボタン128をクリックすることによって、医療関係者端末装置4から支援サーバ装置1に対してMRの質問に対する回答データが送信されることになる。なお、図11に関し、その他の構成は、図10と同じであるため詳細は省略する。

図8に示す新規連絡ボタン92がクリックされたときには、図12に示すようにMRへの新規連絡ページが表示される。この新規連絡ページには、医療関係者が承認したMRが一覧表示される。具体的に、新規連絡ページには、表示される登録MRの表示順序をソートするためのソート部131が設けられている。ソート部131は、例えばプルダウンメニューであり、下欄に表示されるMRを、氏名順、会社順等のソート条件を選択することができ、条件が選択されたとき、選択された条件でMRの氏名がソートされ表示される。

更に、新規連絡ページには、医療関係者が登録したMRが一覧表示される一覧表示部132が設けられている。一覧表示部132には、MRの氏名、MRの会社名とともに、チェックボックス132aが設けられている。ユーザである医療関係者は、所望のMRのチェックボックス132aをチェックし、連絡内容作成ボタン133をクリックすると、次に、図12に示すように、連絡内容作成ページが表示される。この連絡内容作成ページは、連絡内容作成ボタン133がクリックされたときの他、図9に示す連絡ボタン111c並びに図10及び図11に示す連絡ボタン122cがクリックされたときにも表示される。

連絡内容作成ページは、図13に示すように、メッセージの送信先が表示される送信先表示部136が設けられ、この送信先表示部136には、送信先の追加変更を行う図12に示す新規連絡ページを表示する追加変更ボタン136aが設けられている。ま

た、メッセージのタイトルを入力するためのタイトル入力部137aが設けられ、更に、メッセージの本文を入力するための本文入力部137bが設けられ、更に、メッセージに添付する添付ファイルを指定及び表示する関連情報入力部137cが設けられている。更に、緊急時等に担当のMRに代わって代理回答を希望する際にチェックするチェックボックス138が設けられ、更に、メッセージを送信するための送信ボタン139が設けられている。

また、図8に示す登録MRページの変更ボタン103をクリックしたときには、図14に示すように、図7に示したスポンサフレーム36に表示されたボックス37, 38, 39の表示順序を変更するためのMRの設定ページを表示することができる。この設定ページは、ボックス37, 38, 39の表示順序を自動設定する自動設定部141と、ボックス37, 38, 39の表示順序をカスタマイズするカスタマイズ部142とが設けられている。

自動設定部141には、自動設定をするための自動設定ボタン141aが設けられている。自動設定ボタン141aが医療関係者が医療関係者端末装置4の操作装置を用いてクリックすると、医療関係者側メッセージインタフェース302は、上中下とあるボックス37, 38, 39の表示順序を次のように決定する。すなわち、医療関係者側メッセージインタフェース302は、プライオリティの高い順に上から、すなわちボックス37, 38, 39順にメッセージのあるMRを表示する。更に具体的、医療関係者側メッセージインタフェース302は、MRに「重要」フラグが立っている、サービス提供者のアンケートを優先する、医療関係者のアクセス時から遡った所定期間に例えば過去2週間にポイント数が多いMRの順、未読メッセージがある、最も最近にメッセージを送信しているMRの順で3つのボックス37, 38, 39にMRを表示をする。これにより、医療関係者は、ボックス37, 38, 39を見ることで、重要度の高いメッセージや親密なMRからのメッセージ等の着信をトップページを閲覧するだけで容易に知ることができる。なお、上中下とあるボックス37, 38, 39には、この他に、MRIDや会社IDで識別を行って、同じ会社のMRが複数表示されないようにし、全ての会社のMRを公平に表示できるようにしてもよい。

また、カスタマイズ部142でボックス37, 38, 39の表示順序がカスタマイズされるときには、自動設定に優先してカスタマイズされた表示順序で表示が行われる。カ

スタマイズ部142には、承認したMRが一覧表示される一覧表示部142aが設けられている。一覧表示部142aには、ボックス37, 38, 39の位置を決定するためのチェック部142bが設けられている。上中下のチェック部142bをチェックすることで、医療関係者は、図7に示したスポンサフレーム36に表示されたボックス37, 38, 39の表示順序を決めることができ、カスタマイズボタン142cがクリックされたとき、設定内容が変更され、ボックス37, 38, 39に表示されるMRが変更される。

次に、MR端末装置5、会社端末装置6及びサービス提供者のサービス提供者端末装置7が支援サーバ装置1にアクセスして、医療関係者とメッセージ交換する処理について具体的に説明する。担当MR、本社MR及びサービス提供者は、MR端末装置5が支援サーバ装置1のURLにアクセスし、パスワードやユーザ名で認証が取れた後、医療関係者とメッセージ交換する各種ページにアクセス可能となる。

図15は、ブラウザを用いてMR端末装置5が支援サーバ装置1のURLを入力してログイン画面に至り、ユーザIDとパスワードを入力した後にMR端末装置5に表示されるトップページを示す。このトップページには、そのMRと関連づけられている医療関係者が一覧表示される一覧表示部251が設けられている。この一覧表示部251には、そのMRの顧客である医療関係者の状態、顧客名、病院施設、重要度、連絡履歴、送信メッセージであか受信メッセージであるかが顧客毎に表示される。受信の欄には、顧客からの新規連絡があるとき、新規連絡数が表示され、送信の欄には、顧客が未読のメッセージ数が表示されるとともに、後述するように、本社MRがそのMRに代わって代行配信を行っているとき、その代行配信メッセージ数が表示される。顧客である医療関係者と関連づけられた担当のMRは、代行配信が本社MRによって行われたことを知ることができる。更に、トップページには、その製薬会社中における顧客既読メッセージ数のランキングが表示されるランキング表示部252が設けられ、更に、一覧表示部251に表示する顧客を絞り込むための絞り込条件入力部253が設けられている。このトップページでは、一覧表示部251中の「代行配信」をクリックすると、本社MRが代行配信したメッセージの詳細を見る内容表示ページが表示される。担当のMRは、この本社MRが代行配信したメッセージの詳細を見ることによって、自分の今後の顧客への対応を参考にすることができる。

一覧表示部251中の「連絡履歴」をクリックしたときには、その顧客である医療関係者との送信メッセージと受信メッセージの一覧を表示する連絡履歴の詳細ページが表示される(図16参照)。担当のMRは、一覧表示されたメッセージのタイトルをクリックすることによって、送受信したメッセージの詳細を見ることができ(図17、図18参照)、更に、受信メッセージの詳細を見る受信連絡内容ページからは、更に、医療関係者に対してメッセージを作成し返信することができる。

上述したトップページの検索結果の詳細を表示する一覧表示部251の連絡履歴の欄に表示された「連絡履歴」をクリックしたときには、図16に示すように、連絡履歴の詳細ページが表示される。図16は、図15に示したトップページの一覧表示部251の「高村与次郎」医師の連絡履歴をクリックしたときの画面である。図16に示すように、連絡履歴ページには、その顧客に関する情報を表示する顧客表示部421が設けられている。顧客表示部421には、その顧客の氏名その他、病院名等の施設名、専門等が表示される。また、支援サーバ装置1は、所定期間、例えば6ヶ月間その顧客のメッセージに対する反応が無いとき、休眠状態と判断し、この顧客表示部421に、この顧客を顧客リストから削除することができる旨の表示をする。また、連絡履歴ページには、この顧客の利用状況を把握するための利用状況表示部422が設けられている。この利用状況表示部422には、当月、先月におけるこの医療関係者に送信したメッセージの数、送信したメッセージの内の既読数、顧客からの連絡数が表示される。

更に、連絡履歴ページには、この医療関係者との連絡履歴を一覧表示する履歴一覧表示部423が設けられている。一覧表示部423には、メッセージが送信メッセージであるか受信メッセージであるかを識別する識別欄と、メッセージを送受信した年月日と、送受信したメッセージの件名欄と、メッセージ毎に設けられた削除チェックボックス424aとが設けられている。削除チェックボックスにチェックが入れられ、削除ボタン424がクリックされたとき、メッセージは削除される。更に、連絡履歴ページには、履歴一覧表示部423の表示順序を決定するための条件入力部425が設けられている。条件入力部425は、プルダウンメニューであり、受信順(受信未読、受信既読、送信の順)、送信順(送信顧客未読、送信顧客既読、受信の順)、年月日順(新しいものから古いものへ)等の表示順序条件を選択することができる。

図17は、図16に示す連絡履歴ページの履歴一覧表示部423の送信メッセージの件名をクリックしたときに表示される送信済みメッセージの詳細を見るための内容表示ページである。具体的に、図17は、図16の履歴一覧表示部423の上から2段目の「今度の糖尿病学会のお知らせです。」をクリックしたときの画面である。図17に示すように、送信済みメッセージの内容ページには、そのメッセージの送信先である顧客の医療関係者に関する情報を表示する顧客表示部431が設けられている。この顧客表示部431には、その顧客の氏名その他、病院名等の施設名、専門等が表示される。この顧客表示部431の近傍には、「この顧客にメッセージ」と記載された第1のリンク部432、「連絡履歴へ」と記載された第2のリンク部433と記載され、第1のリンク部432は、メッセージ作成ページにリンクされ、第2のリンク部433は、図16に示した連絡履歴ページにリンクされている。

顧客表示部431の下欄には、このメッセージの基本情報が表示される基本情報表示部434が設けられている。基本情報表示部434には、このメッセージの基本情報として、送信日時と件名が表示される。更に、詳細ページには、関連情報表示部435が設けられ、関連情報表示部435には、このメッセージに関連した情報としてホームページ等のURLや添付ファイル名が記載される。更に、詳細ページには、メッセージの本文が記載されるメッセージ表示部436が設けられている。

ところで、一度顧客である医療関係者にメッセージを送信した後であっても、送信者は、送信したメッセージを取り消したい場合がある。そこで、詳細ページには、送信先の医療関係者が未読である場合に限って、この顧客の送信取消ボタン440と未読顧客全ての送信取消ボタン437とが設けられている。送信先の医療関係者が未読であるときに限って取消を可能とするのは、一度送信先の医療関係者により読まれたメッセージを取り消しても意味をなさないからである。また、他の顧客である医療関係者にメッセージを転送するための転送ボタン438と、既読者に対してメッセージを再送信するための再送信ボタン439が設けられている。

図18は、図16に示した連絡履歴ページの履歴一覧表示部423中受信メッセージの件名をクリックしたときに表示される受信連絡内容ページである。具体的に、図18は、図16の履歴一覧表示部423の最上段の「Re:今度の糖尿病学会のお知らせで

す。」をクリックしたきの画面である。図18に示すように、受信連絡内容ページには、そのメッセージの送信元である顧客の医療関係者に関する情報を表示する顧客表示部441が設けられている。この顧客表示部441には、その顧客の氏名の他、病院名等の施設名、専門等が表示される。顧客表示部441の下欄には、このメッセージの基本情報が表示される基本情報表示部442が設けられている。基本情報表示部442には、このメッセージの基本情報として、受信日時と件名が表示される。更に、受信連絡内容ページには、関連情報表示部443が設けられ、関連情報表示部443には、このメッセージに関連した情報としてホームページ等のURLや添付ファイル名が記載される。更に、受信連絡内容ページには、メッセージの本文が記載されるメッセージ表示部444が設けられている。

更に、この受信連絡内容ページには、この受信メッセージに対して返信するための返信ボタン445とこの受信メッセージを削除する削除ボタン446とが設けられるとともに、図16の連絡履歴ページに戻るためのリンク部447が設けられている。なお、リンク部447の近傍には、この顧客に関する他のメッセージが存在することを認識することができるように、この顧客からの新規連絡数を表示するようにしてもよい。

ところで、図16に示した連絡履歴ページにおける履歴一覧表示部423中、「クイックエスチョン回答」がクリックされたときには、図19に示すように、MRが医療関係者に対して送信した質問又はサービス提供者が作成したアンケートに対する回答ページが表示される。更に具体的には、医療関係者端末装置4に表示された図10及び図11に示したMRやサービス提供者からの質問やアンケートに対する回答をMRやサービス提供者に知らせるためのページとなる。なお、図19では、MRが医療関係者に対して送信した質問に対する回答が表示されたページを示している。回答ページでは、MR又はサービス提供者が医療関係者に宛てた質問又はアンケートが表示される質問又はアンケート表示部401が設けられているとともに、医療関係者の質問又はアンケートの回答が表示される回答部402が設けられている。また、参考欄403が設けられており、質問又はアンケートと同時に送信したメッセージのタイトル403aとメッセージの本文403bが表示される。更に、返信メッセージ作成ボタン404が設けられている。返信メッセージ作成ボタン404がMR端末装置5やサービス提供者のサー

ビス提供者端末装置7の操作装置によってクリックされたときには、医療関係者から送信された質問又はアンケートに対する回答に対して更に返信メッセージを作成するページが表示されることになる。すなわち、このページでは、医療関係者からの質問やアンケートの回答に対する更なる返事も、返信メッセージ作成ボタン404を設けることで、容易に作成することができるようになっている。また、このアンケート結果を用いたメッセージを、例えばしばらくの間メッセージのやり取りのない医療関係者に送信先を変更又は追加し送信することで、やり取りの無かった医療関係者とのコミュニケーションを再開することができる。

図16に示す連絡履歴ページの顧客表示部421の顧客名、図17の送信済みメッセージの内容ページの顧客表示部431の顧客名、図18の受信連絡内容ページの顧客表示部441の顧客名等をクリックしたときには、図20に示すように、その顧客の個人情報、医療関係者への質問やアンケート等が記載された顧客プロフィール編集ページが表示される。図20は、顧客である「高村与次郎」をクリックしたときに表示される「高村与次郎」の顧客プロフィール編集ページである。この顧客プロフィール編集ページには、顧客個人情報を表示する顧客個人情報表示部455と医療関係者への質問やアンケートを確認する確認部456とが設けられている。顧客個人情報表示部455には、顧客名を漢字で表示する第1の顧客名表示部461と、第1の顧客名表示部461の氏名のふりがなを表示する第2の顧客名表示部462と、その顧客が所属する施設名を表示する施設名表示部463と、その顧客の識別データを表示するユーザID表示部464と、施設名の識別データを表示する施設ID表示部465と、その顧客の重要度を示すセグメント表示部466と、顧客の職種を示す職種表示部467と、所属部課を表示する所属部課表示部468と、その顧客の診療科目を表示する複数の専門表示部469と、メモ入力をするメモ入力部472が設けられている。

更に、顧客個人情報表示部455には、代行配信を行うことができる顧客であるかどうかを識別するためのチェックボックス473が設けられている。チェックボックス473は、チェックされているとき、その顧客に対して代行配信を禁止し、チェックされていないとき、その顧客に対して代行配信を許可する。更に、顧客個人情報ページでは、顧客の個人情報を変更するための変更内容ボタン474が設けられている。変更内容ボ

タン474は、クリックされることにより、顧客個人情報を更新することができる。

また、確認部456には、医療関係者に現在している質問やアンケートを確認する情報が表示されるようになっており、例えば医師に対して紹介中の製品名と処方理由の選択肢が表示され、更に、その医師に対する質問やアンケートを変更するための変更ボタン457が設けられている。

ところで、製薬会社の本社MRが会社端末装置6を用いて、本システムの運営者がサービス提供者端末装置7を用いて又はMRがMR端末装置5を用いて顧客である医療関係者に対してメッセージを送信するときには、図21に示す新規メッセージページにアクセスする。この新規メッセージページは、メッセージの送信先となる顧客である医療関係者を検索するための検索条件入力部481が設けられている。顧客名検索であり、顧客名の漢字若しくは仮名での条件入力し、更にこの条件を前方若しくは完全一致検索することができる。検索条件入力部481の近傍には、入力された検索条件を支援サーバ装置1に送信し検索を実行させるための検索ボタン482が設けられている。検索ボタン482の近傍には、送信先決定ボタン483が設けられ、更に、この送信先決定ボタン483の近傍には、検索等で抽出された顧客を全選択するための全選択ボタン484と選択された顧客の選択を解除する全選択解除ボタン485が設けられている。

新規メッセージページでは、検索条件入力部481、検索ボタン482、全選択ボタン484、全選択解除ボタン485等が設けられた操作部の下欄に、検索結果等が一覧表示される。具体的に、個人単位で登録されている医療関係者が表示される第1の一覧表示部486と、既選択の医療関係者が表示される第2の一覧表示部487と、複数の医療関係者で構成されたグループが一覧表示される第3の一覧表示部488とが設けられている。各一覧表示部486, 487, 488には、顧客名、施設名、重要度を示すセグメントが表示されるとともに、選択／非選択を決定するためのチェックボックス489と、抽出された顧客リストから削除するためのチェックボックス490と、チェックボックス490にチェックされた顧客を削除するための削除ボタン493とが設けられている。また、個人単位で登録された医療関係者が表示される第1の一覧表示部486の顧客名には、担当MRが決まっているとき、その担当MRの氏名が並記される。

第3の一覧表示部489には、登録されているグループ名が一覧表示される。このグループは、会社端末装置6やサービス提供者端末装置7の操作者によって抽出された顧客集団であり、配信を複数回行うときに、毎回送信先を選択することを無くし、操作性の向上を図るようにしている。登録されているグループ名が一覧表示される第3の一覧表示部488に表示されるグループとしては、構成員が固定のものと随時更新されるものがあり、第3の一覧表示部488には、一覧表示されたグループの種別として、構成員が固定のものに「(固定)」と表示され、会社単位の顧客が増える度構成員が随時更新されるものに、「(更新)」と表示される。

第3の一覧表示部488に表示された「(更新)」のグループを変更するときには、変更ボタン491がクリックされる。変更ボタン491がクリックされると、図22に示す顧客検索ページにアクセスされる。この顧客検索ページは、メッセージの送信者を選択するための送信者選択部501と、メッセージの送信先を顧客名で検索する際の検索条件を入力する顧客名条件入力部502と、顧客の属性を検索条件として入力する顧客属性条件入力部503と、顧客の担当する担当MRの属性で検索する際の検索条件を入力するMR属性条件入力部504とが設けられている。

送信者選択部501は、メッセージの送信者を決定するためのものであり、「本社MR」を選択したときは、本社MRが、担当のMRとは関係なく直接メッセージを送信することになり、「MR経由で代行配信」を選択したときには、担当のMRも送信したメッセージを見ることができるようメッセージを送信することになる。すなわち、上述したように、「MR経由で代行配信」を選択したときには、メッセージの送信先の医療関係者と関連づけられている担当MRに代わって本社MRが作成したメッセージが医療関係者に対して送信されることになる。また、支援サーバ装置1は、「MR経由で代行配信」が選択されたとき、メッセージの送信先となる医療関係者と関連づけられたMRのトップページ(図15参照)の一覧表示部251に「代行配信」を表示する。

顧客名条件入力部502は、顧客である医療関係者を氏名で検索する際の条件入力欄であり、顧客名の漢字若しくは仮名での条件入力し、更にこの条件を前方若しくは完全一致検索することができる。顧客属性条件入力部503は、検索項目として、セグメント、顧客ID、所属部課、診療科目とがある。セグメントは、会社端末装置6

やサービス提供者端末装置7の操作者が設定した顧客の属性であり、複数の中から一又は複数選択することができる。また、顧客IDは、デフォルトでは特定しないこととなっており、他に、「顧客ID付与客のみ」、「顧客ID付与客と自己申告医師」、「顧客IDなし」とがある。更に、所属部課は、顧客となる医療関係者の専門等を選択するものであり、「内科」、「消化器科」、「皮膚科」等であり一又は複数選択することができ、選択条件を「または(or)」「かつ(and)」で選択することができる。MR属性条件入力部504は、属性を、本社MRか支店等の担当MRであるか等の予め会社側で設定された値の中から一又は複数選択することができ、更に、担当MRの地域や支店を選択することができる。

そして、顧客検索ページには、顧客名条件入力部502、顧客属性条件入力部503、MR属性条件入力部504に入力された条件で検索実行するための検索ボタン505が設けられている。そして、検索ボタン505をクリックすると、図24の送信先登録ページへ進み、このページで登録されたグループが図21に示す新規メッセージページの第3の一覧表示部488にデータ属性が(更新)として表示される。第3の一覧表示部488には、グループ名のみしか表示されないが、このグループには、前段で行った検索処理で抽出された医療関係者が関連づけられている。第3の一覧表示部488に表示される(更新)のグループは、顧客検索ページで所定条件の元検索された顧客グループが一つのグループとなる。

また、図21の新規メッセージページの第3の一覧表示部488に表示された「固定」グループを変更するときには、変更ボタン492がクリックされる。変更ボタン492がクリックされると、図23に示す顧客データアップロードページにアクセスされる。この顧客データアップロードページには、キーにする情報を入力するキー情報入力部511と、アップロードするファイル名を入力するファイル入力部512と、ファイル入力部512のファイル名を選択するための参照ボタン513と、選択したファイルのアップロードを実行する実行ボタン514とが設けられている。

キー情報入力部511は、顧客IDやシステム医師コードが入力される。また、ファイル入力部512は、アップロードするファイル名が入力され、ここでアップロード可能なファイルは、レコード中の各フィールドを、コンマ(,)をデリミタとして列挙したCSV(

Comma Separated Value)形式のファイルである。参照ボタン513は、サービス提供者端末装置7やサービス提供者端末装置7のアドレスを参照することができ、会社端末装置6やサービス提供者端末装置7のハードディスクに保存されたファイルを指定することができる。会社端末装置6やサービス提供者端末装置7は、キー情報入力部511にキー情報が入力され、ファイル入力部512にファイルが指定された後、実行ボタン514がクリックされると、支援サーバ装置1にネットワークを介してアップロードする。

図24は、図22の顧客検索ページで検索ボタン505がクリックされたときや図24の顧客データアップロードページの実行ボタン514がクリックされたとき表示される送信先登録ページであり、グループ登録を行うページである。支援サーバ装置1は、データベース2にアクセスして、送信されたファイルと一致する顧客を抽出し、一致した人数を会社端末装置6やサービス提供者端末装置7に送信する。この送信先登録ページは、これを表示するページであり、該当した顧客人数が表示される。また、再設定のため、ダウンロードボタン515が設けられている。更に、アップロードしたファイルと支援サーバ装置1のデータベース2と一致した顧客のグループに付与するグループ名を入力するための名称入力部516が設けられ、更に、入力されたグループ名を登録するための登録ボタン518が設けられている。また、アップロードしたファイルと支援サーバ装置1のデータベース2と一致した顧客のグループをメッセージの代行配信の送信先とするための決定ボタン517が設けられている。決定ボタン517がクリックされると、上記図21に示す新規メッセージページの第3の一覧表示部488にデータ属性が(固定)又は(更新)となって表示される。第3の一覧表示部488には、グループ名のみしか表示されないが、このグループには、支援サーバ装置1のデータベース2に登録されている医療関係者が関連づけられている。

以上のような検索によって、上記図21に示す新規メッセージページの第1乃至第3の一覧表示部486, 487, 488に検索によって抽出された医療関係者が一覧表示され、更に、操作者がチェックボックス489をクリックして送信先を決定し、更に、送信先決定ボタン483をクリックすると、実際にメッセージを作成するためのメッセージ作成ページが表示される。更に、このページは、図20に示す医師に対する質問やアンケートを変更するための変更ボタン456等がクリックされたときにも表示される。このメッ

セージ作成ページは、図25に示すように、メッセージの送信先が表示される送信先表示部521と、メッセージの件名や画像を入力する画像件名入力部522と、メッセージ本文を作成するためのメッセージ作成部523と、送信するメッセージを分類する分類部524と、メッセージに添付する資料添付部525と、送信先へのメッセージ送信日を指定する送信日指定部526と、送信するメッセージの有効期限を指定する有効期限指定部527とが設けられている。

送信先表示部521には、図21に示した新規メッセージページで選択した送信先と合計人数が表示されると共に、メッセージの作成段階において送信先を追加変更することができるように、追加変更ボタン528が設けられている。追加変更ボタン528がクリックされたときには、例えば送信先の追加変更を行うことができる図21に示す新規メッセージページが表示される。ここで表示される送信先は、図21の新規メッセージページで選択されたものである。更に、図15のトップページの一覧表示部251の顧客名をクリックしたときには、直接その顧客に対して返信メッセージを送ることができる。画像件名入力部522は、メッセージに添付する画像データを選択することができると共に、件名をテキスト入力することができる。選択される画像は、例えばキャンペーンのお知らせであればそのキャンペーンのキャラクタの画像である。

メッセージ作成部523には、顧客である医療関係者に対して送信するメッセージの本文を作成することができる。ここでは、他の者が用意した定型文や個人定型文を読み出すことができ、メッセージ作成者の支援を行うことができるようにしている。このメッセージ作成部523では、MR端末装置5の場合、宛先となる医療関係者へのメッセージが作成され、会社端末装置6の場合、当該会社の宣伝広告等のメッセージが作成され、サービス提供者端末装置7の場合、顧客全体に対してのシステム運営者が行うキャンペーンの宣伝広告した特定の製薬会社の宣伝メッセージ等が入力される。分類部524は、メッセージの種類を特定するためのものであり、作成したメッセージが説明文であるのか、広告文であるのか等の分類選択をすることができる。

資料添付部525は、メッセージに添付する資料を選択することができる。例えば、資料集から所定のファイルを選択し、また、リンク集から所定URLを選択し、選択したものをメッセージに添付することができる。送信日指定部526は、メッセージの顧客へ

の送信日時を決定し、適時にメッセージを顧客である医療関係者に送信することができる。例えば、メッセージがキャンペーンのお知らせである場合、キャンペーン開始の前日等に当該メッセージを送信することができる。具体的に、会社端末装置6やサービス提供者端末装置7から送信されたメッセージは、データベース2に蓄積され、指定された送信日時に支援サーバ装置1から医療関係者の医療関係者端末装置4にメッセージが送信される。また、MR端末装置5で作成されたメッセージもデータベース2に蓄積され、指定された送信日時に支援サーバ装置1が医療関係者の医療関係者端末装置4にメッセージを送信される。

有効期限指定部527は、送信したメッセージの有効期限を指定することができ、メッセージを開封しない顧客が意味をなさなくなってからメッセージを開封することを防止している。例えば、キャンペーン期間の終日を有効期限日とすることで、顧客がキャンペーン終了後にメッセージを閲覧することを防止することができる。なお、有効期限が設定されたメッセージに関し、有効期限内で未開封のメッセージであれば、そのメッセージの取消しを受け付けるようにし、有効期限を過ぎ、既読のメッセージに関しては、そのメッセージの取消しを受け付けないようにしてもよい。既読のメッセージや有効期限の過ぎたメッセージは、既に宛先の医療関係者によって読まれ、また、相手に伝える意味の無いメッセージであり、取り消す意味合いが無いからである。

更に、このメッセージ作成ページでは、医療関係者に対する質問やアンケートを入力するための質問部540が設けられている。この質問部540には、医療関係者への質問を入力するための質問入力部540aと、医療関係者が選択回答するための回答選択肢入力部540bが設けられている。質問入力部540aには、テキストデータで質問が入力され、入力されたデータは、図10に示すアンケート部126aや図11に示す質問部127aに表示されることになり、更に、図20に示す確認部456に表示されることになる。また、選択肢入力部540bには、複数の入力欄(ここでは3つの入力欄)が設けられている。各入力欄には、テキストデータで選択肢を入力することができ、入力された選択肢は、図10に示す回答部126dや図11に示す回答部127bに表示されることになり、更に、図20に示す確認部456に表示されることになる。以上のようにメッセージ作成ページでは、医療関係者に宛てるメッセージの他に、質問やアンケートをテキスト

データで入力することができる。

更に、メッセージ作成ページには、以上のような設定をした後、作成したメッセージの内容を確認する確認ボタン529と、作成したメッセージを下書保存するための下書保存ボタン530が設けられている。確認ボタン529がクリックされると、図示しないが送信内容の確認ページが表示された後、送信実行ボタンがクリックされることによって、MR端末装置5、会社端末装置6及びサービス提供者端末装置7からネットワーク3を介して支援サーバ装置1に送信されることになる。支援サーバ装置1では、メッセージをメッセージデータベース330に格納するとともに質問やアンケートを質問データベース331に格納する。

メッセージの送信が完了すると、次いで、図26に示すように、メッセージの送信完了をMR、本社MR、サービス提供者等に知らせる送信完了ページが表示される。この送信完了ページには、送信完了を知らせる送信完了表示部531が設けられているとともに、例えばサービス提供者が行ったアンケートの調査結果を表示する調査結果表示部532が設けられている。送信完了表示部531では、メッセージの送信が正常に完了したとき、例えば「××先生へのメッセージが送信されました。」と表示され、図示しないが、送信ができなかったとき、送信ができなかった旨が表示される。

調査結果表示部532は、サービス提供者が行ったアンケートの調査結果を表示する。MR側メッセージインタフェース302は、MRが医療関係者に対してメッセージを送信したとき、これを契機として、サービス提供者が行ったアンケートの結果を提供する。例えば、調査結果表示部532には、製品名「新薬ABC」に関し、処方数が「15例」であり、処方理由が「安全性に長けているため」と表示される。また、このページには、返信ボタン533が設けられている。この返信ボタン533がクリックされると、メッセージの送信者となっている医療関係者を送信先としたメッセージの作成ページが表示され、容易に、医療関係者とこのアンケート結果についてメッセージのやり取りを行うことができるようにしている。

また、図27は、MRの登録設定をするための登録設定ページが表示される。この登録設定ページは、MRのプロフィールが表示されるプロフィール表示部561が設けられている。このプロフィール表示部561には、変更不可な情報として、その本社MR

のMRIDと氏名と会社名が表示される。また、プロフィール表示部561には、本社MRが営業活動を円滑に行うことができるように、変更可能な情報として、会社電話番号と携帯電話番号と電子メールアドレスと会社住所と営業時間を入力し、また、変更できるようになっている。

ところで、本社MRは、医療関係者が最初に特定の製薬会社と付き合いを始める際に、最初にメッセージのやり取りを行うものとなることが多い。そこで、図27に示す登録設定ページには、医療関係者が新規登録があった際にお礼等のメッセージを自動的に送信できるように設定するための自動応答設定部562が設けられている。この自動応答設定部562には、自動応答を行うか否かをチェックするチェックボックス562aと、メッセージの件名を入力するための件名入力部562bと、メッセージの本文を入力するための本文入力部562cとが設けられている。チェックボックス562aにチェックがされているときに、医療関係者が新規に承認をすると、この本社MRから自動応答設定部562で設定されたメッセージが承認をした医療関係者に送信されることになる。

また、図27に示す登録設定ページには、MRが医療関係者とメッセージのやり取りを行う際に添付する情報のリンク情報設定するためのリンク情報設定部563が設けられている。このリンク情報設定部563では、具体的に、医療関係者に送信するメッセージに関連したURL等を設定することができる。

また、MRは、本システムに参加している医療関係者が最初にアクセスする上記図7に示すWWWブラウザウィンドウのスポンサフレーム36に設けられた顧客である医療関係者が承認していないMRが表示される未登録MRのボックス42に表示される。このWWWブラウザウィンドウのスポンサフレーム36に設けられた顧客である医療関係者が承認していないMRが表示される未登録MRのボックス42は、新規顧客獲得のために有効である。その一方で、医療関係者の専門と異なる本社MRを表示したときには、医療関係者にとって不要であり、逆に、医療関係者に対して不快感を与えることになる。そこで、図27に示す登録設定ページには、未登録MRボックス設定部564が設けられている。この未登録MRボックス設定部564では、設定を行うMRを未登録MRのボックス42に表示させるかどうかを設定するためのチェックボックス564aと、

どのような医療関係者のスポンサフレーム36に設けられた未登録MRのボックス42に表示させるかを定める第1の条件設定部564bと、複数条件のとき各条件を「and」、「or」とするかの第2の条件設定部564cと、PR (Public Relations) 文を入力するためのPR文入力部564dとが設けられている。第1の条件設定部564bでは、宣伝対象とする医療関係者の所属や専門を設定することで、効率よく医療関係者に対して宣伝を行うことができるようにしている。

更に、登録設定ページには、機能設定部565が設けられている。機能設定部564では、顧客からのメッセージの転送先となる電子メールアドレスを設定することができ、顧客である医療関係者からのメッセージに対して迅速に対応することができるようにしている。更に、機能設定部564では、送信メッセージの転送先を設定することもでき、更に、パスワードの設定変更を行うことができる。登録設定ページでは、変更内容保存ボタン566が設けられ、この変更内容保存ボタン566をクリックすることにより、MRの登録設定を変更保存することができる。

以上のようなシステムでは、図25に示すように、医療関係者へのメッセージの作成ページにおいて、医療関係者に対する質問やアンケートを作成することができる。具体的に、担当MRのMR端末装置5や本社MRの会社端末装置6が支援サーバ装置1にアクセスしたときには、メッセージの作成ページにおいて、連絡をする医療関係者に対する質問を作成することができる。

担当MRや本社MRがメッセージに添付した質問は、図11に示すように、医療関係者の医療関係者端末装置4に表示される。図11に示す受信連絡ページに表示される質問に対する回答は、質問表示部127の回答部127bの選択肢を選択し、又は、所定のテキストデータを入力し、送信ボタン128をクリックすることにより行われる。すなわち、本システムでは、質問への回答は、メッセージに対する返事とは別に簡単な操作で行うことができることから、医療関係者から担当MRや本社MRに対する回答を増やすことができ、更に、この回答を契機として、この回答に対する返信を担当MRや本社MRから気軽に行うことができ、担当MRや本社MRからのメッセージを増やすことができる。

また、本システムを利用するサービス提供者のサービス提供者端末装置7が支援サ

サーバ装置1にアクセスしたときには、図25に示すメッセージの作成ページにおいて、本サービスの利用者全員、すなわち本システムに登録している医療関係者全員又は全員の中から専門、地域等の所定条件で抽出した複数人に対して共通の質問、すなわちアンケートを作成することができる。そして、この回答は、図10に示すアンケート表示部126の入力部126cや回答部126dの簡単な操作で行うことができることから、多くの回答を医療関係者から得ることができる。アンケートの回答は、図3に示す集計部308で集計され、集計結果は、図26に示すように、本社MRや担当MRがメッセージを送信したとき、送信完了ページの中で、その本社MRや担当MRに提供される。したがって、このアンケート結果を希望する本社MRや担当MRは、医療関係者に対して多くのメッセージを送信することになり、医療関係者とより多くのメッセージのやり取りを行うことができる。

以上のように、本システムでは、医療関係者への質問を契機として、MRと医療関係者との間のメッセージの数を増やすことができる。このシステムでは、課金処理部309がMRが発信したメッセージの数又は医療関係者が開封した回数に応じた課金データを生成し、サービス提供者が製造会社に対して課金する仕組みとなっている。したがって、サービス提供者やMRが医療関係者に対して質問等をし、メッセージの数を増やすことができる本システムに特に有効である。

なお、本発明では、以上のようなサービス提供者が行うアンケートを本社MRの会社端末装置6や担当MRのMR端末装置5を用いて行うようにしてもよい。この場合、集計部308がアンケート結果を集計し、集計されたアンケート結果を質問データベース331に格納する。そしてアンケートの集計結果は、MRが側インタフェース300で会社IDやMRIDで識別して所定の本社MRの会社端末装置6や担当MRのMR端末装置5に送信する。また、サービス提供者が行ったアンケートの集計結果は、MRが医療関係者に対してメッセージを送信することを条件に提供するのではなく、無条件に又は有料で提供するようにしてもよい。

また、本システム1では、医療関係者が最初にアクセスする図7に示すトップページのスポンサフレーム36に医療関係者が承認していないMRを未登録MRのボックス42に表示することができ、更に、この表示は医療関係者の専門等の条件設定をして行

うことから、効率よく医療関係者に対して宣伝を行うことができ、更に、未承認のMRの存在を医療関係者に知らせることができる。

スポンサフレーム36内でのMRの表示は、個々のMRが設定するものであるから、同じ会社の承認されたMRがスポンサボックス37, 38, 39の何れかで行われ、未承認のMRが未登録MRのボックス42に表示されることが考えられるが、このような場合には、スポンサボックス37, 38, 39に表示されるMRと同じ会社の未承認のMRがボックス42に表示されないようにすることで、一の医療関係者に対して会社レベルで公平にMRを紹介することができる。そして、このように未登録MRのボックス42で医療関係者に対して新たなMRを紹介することで、より多くのMRを医療関係者に紹介し、システム全体でやり取りされるメッセージ数を増やすことができる。

なお、以上説明した支援システムを用いる医薬品等の流通の分野では、MRの他卸会社に所属する(Medical Sales, Marketing Specialist)が存在する。したがって、個々で説明したシステムは、MSと医療関係者との間に用いるようにしてもよい。また、本発明は、医療品の流通分野に限定されるものではなく、その他の流通システムにおいて、営業関係者と顧客との間に支援サーバ装置1を用いることもできる。

産業上の利用可能性

[0006] 本発明によれば、サービス提供者の一の営業担当者テーブルに関連づけられた顧客テーブルの顧客の顧客端末装置及び／又は上記サービス提供者を除く残りの会社データベースの営業担当者テーブルに関連づけられた顧客テーブルの顧客の顧客端末装置に対して、質問データをネットワーク経由で提供することで、顧客からの返事を増やすことができ、更に、この返事に対する営業担当者から顧客に対する返事を増やすことができる。

請求の範囲

- [1] 1. ネットワークを介して顧客の顧客端末装置及びこの顧客を担当する営業担当者の営業担当者端末装置が接続され、上記顧客端末装置及び営業担当者端末装置と上記ネットワークを介してメッセージの送受信を行うマーケティング支援装置において、
- 顧客の個人データが入力された顧客テーブルを格納する顧客データベースと、
- 所属する複数の営業担当者を管理する会社テーブルと、この会社に所属する営業担当者毎に設けられる営業担当者テーブルとを格納する複数の会社データベースと、
- 上記顧客端末装置からその顧客が承認する営業担当者の識別データの登録を受け付け、この識別データで識別される営業担当者の営業担当者テーブルと上記顧客テーブルとを関連づける選択登録テーブルを生成保持する選択登録部と、
- 上記営業担当者端末装置から上記顧客端末装置へ送信するメッセージ及び顧客端末装置から営業担当者端末装置に送信するメッセージを保持するメッセージデータベースと、
- 上記営業担当者端末装置から上記顧客端末装置への質問データ及び上記顧客端末装置から上記営業担当者端末装置への回答データを保持する質問データベースと、
- 上記選択登録テーブルの生成を契機として、上記営業担当者端末装置での上記顧客宛のメッセージの作成を支援し、上記営業担当者端末装置からの顧客宛のメッセージを受け付け上記メッセージデータベースに格納するとともに、上記営業担当者端末装置での上記質問データの作成を支援し、上記営業担当者端末装置からの質問データを受け付け上記質問データベースに格納する営業担当者側メッセージインタフェースと、
- 上記顧客宛のメッセージを上記メッセージデータベースより読み出すとともに上記質問データベースより上記質問データを読み出し、ネットワーク経由で上記顧客端末装置に送信する顧客側メッセージインタフェースとを備え、
- 上記複数の会社データベースの少なくとも一は、サービス提供者のものであり、この

サービス提供者の会社データベースの少なくとも一の営業担当者テーブルは、上記選択登録テーブルによって全顧客テーブルと関連づけられており、

上記サービス提供者を除く残りの会社データベースの営業担当者テーブルは、その会社に所属する営業担当者の営業担当者テーブルに上記選択登録テーブルによって関連づけられた顧客テーブルと関連づけられており、

上記顧客側メッセージインタフェースは、上記サービス提供者の一の営業担当者テーブルに関連づけられた顧客テーブルの顧客の顧客端末装置及び／又は上記サービス提供者を除く残りの会社データベースの営業担当者テーブルに関連づけられた顧客テーブルの顧客の顧客端末装置に対して、上記メッセージデータベースより読み出したメッセージ、上記質問データベースより読み出した質問データの両方又は質問データを上記ネットワークを介して送信し、

上記顧客端末装置から受け付けたメッセージを上記メッセージデータベースに格納するとともに上記質問データに対する上記顧客端末装置からの回答データを上記質問データベースに格納するマーケティング支援装置。

- [2] 2. 上記装置は、更に、上記顧客端末装置から受け付けた回答データを集計する集計部を備え、

上記集計部は、上記回答データを集計して集計データを生成する請求の範囲第1項記載のマーケティング支援装置。

- [3] 3. 上記集計部は、上記サービス提供者の一の営業担当者テーブルに関連づけられた顧客テーブルの顧客端末装置に対して送信した質問データに対する回答データを集計し集計データを生成する請求の範囲第2項記載マーケティング支援装置。

- [4] 4. 上記顧客側メッセージインタフェースは、上記サービス提供者の一の営業担当者テーブルに関連づけられた顧客テーブルの顧客端末装置に対して送信した質問データに対する回答データを集計して得られた集計データを、上記サービス提供者を除く残りの会社データベースの営業担当者テーブルに対応した営業担当者の営業担当者端末装置に送信する請求の範囲第3項記載のマーケティング支援装置。

- [5] 5. 上記顧客側メッセージインタフェースは、上記サービス提供者を除く残りの会社データベースの営業担当者テーブルに関連づけられた顧客テーブルの顧客宛のメッ

セージを、上記営業担当者端末装置から受け付けたとき、上記サービス提供者の一の営業担当者テーブルに関連づけられた顧客テーブルの顧客端末装置に対して送信した質問データに対する回答データを集計して得られた集計データを、上記サービス提供者を除く残りの会社データベースの営業担当者テーブルに対応した営業担当者端末装置に送信する請求の範囲第4項記載のマーケティング支援装置。

- [6] 6. 更に、上記サービス提供者を除く残りの会社の営業担当者の営業担当者端末装置のアクセスを管理して上記サービス提供者を除く残りの会社に対する課金データを生成する課金処理部を備える請求項1記載のマーケティング支援装置。
- [7] 7. 上記顧客側メッセージインタフェースは、上記サービス提供者を除く残りの会社データベースの顧客テーブルと上記顧客が承認し上記選択登録テーブルによって関連づけられた営業担当者テーブルの営業担当者及び上記顧客が承認しておらず上記選択登録テーブルによって関連づけられていない営業担当者が顧客端末装置にそれぞれ所定数表示されるようにする請求の範囲第1項記載のマーケティング支援装置。
- [8] 8. 上記顧客側メッセージインタフェースは、上記顧客端末装置に、同じ会社内の上記顧客が承認した営業担当者と上記顧客が承認していない営業担当者とが同時に表示されないようにする請求の範囲第7項記載のマーケティング支援装置。
- [9] 9. 上記顧客側メッセージインタフェースは、上記顧客が承認していない営業担当者が上記所定数を超えるとき、上記所定数を超える顧客が承認していない営業担当者の中から上記所定数をランダムに抽出して上記顧客端末装置に表示されるようにする請求の範囲第8項記載のマーケティング支援装置。
- [10] 10. 上記顧客側メッセージインタフェースは、上記顧客が承認した営業担当者が上記所定数を超えるとき、上記所定数の中に同じ会社の営業担当者が複数含まれないようにする請求の範囲第7項又は請求の範囲第8項記載のマーケティング支援装置。
- [11] 11. ネットワークを介して顧客の顧客端末装置及びこの顧客を担当する営業担当者の営業担当者端末装置が接続され、上記顧客端末装置及び営業担当者端末装置と上記ネットワークを介してメッセージの送受信を行うマーケティング支援装置のデー

タ処理方法において、

上記マーケティング支援装置は、顧客の個人データが入力された顧客テーブルを格納する顧客データベースと、

所属する複数の営業担当者を管理する会社テーブルと、この会社に所属する営業担当者毎に設けられる営業担当者テーブルとを格納する複数の会社データベースと、

上記顧客端末装置からその顧客が承認する営業担当者の識別データの登録を受け付け、この識別データで識別される営業担当者の営業担当者テーブルと上記顧客テーブルとを関連づける選択登録テーブルを生成保持する選択登録部と、

上記営業担当者端末装置から上記顧客端末装置へ送信するメッセージ及び顧客端末装置から営業担当者端末装置に送信するメッセージを保持するメッセージデータベースと、

上記営業担当者端末装置から上記顧客端末装置への質問データ及び上記顧客端末装置から上記営業担当者端末装置への回答データを保持する質問データベースと、

上記選択登録テーブルの生成を契機として、上記営業担当者端末装置での上記顧客宛のメッセージの作成を支援し、上記営業担当者端末装置からの顧客宛のメッセージを受け付け上記メッセージデータベースに格納するとともに、上記営業担当者端末装置での上記質問データの作成を支援し、上記営業担当者端末装置からの質問データを受け付け上記質問データベースに格納する営業担当者側メッセージインタフェースと、

上記顧客宛のメッセージを上記メッセージデータベースより読み出すとともに上記質問データベースより上記質問データを読み出し、ネットワーク経由で上記顧客端末装置に送信する顧客側メッセージインタフェースとを備え、

上記複数の会社データベースの少なくとも一は、サービス提供者のものであり、このサービス提供者の会社データベースの少なくとも一の営業担当者テーブルは、上記選択登録テーブルによって全顧客テーブルと関連づけられており、

上記サービス提供者を除く残りの会社データベースの営業担当者テーブルは、そ

の会社に所属する営業担当者の営業担当者テーブルに上記選択登録テーブルによって関連づけられた顧客テーブルと関連づけられており、

該データ処理方法は、上記顧客側メッセージインタフェースが、上記サービス提供者の一の営業担当者テーブルに関連づけられた顧客テーブルの顧客の顧客端末装置及び／又は上記サービス提供者を除く残りの会社データベースの営業担当者テーブルに関連づけられた顧客テーブルの顧客の顧客端末装置に対して、上記メッセージデータベースより読み出したメッセージ、上記質問データベースより読み出した質問データの両方又は質問データを上記ネットワークを介して送信するステップと、

上記顧客側メッセージインタフェースが、上記顧客端末装置から受け付けたメッセージを上記メッセージデータベースに格納するとともに上記質問データに対する上記顧客端末装置からの回答データを上記質問データベースに格納するステップとを有するマーケティング支援装置のデータ処理方法。

- [12] 12. 上記マーケティング支援装置は、更に、上記顧客端末装置から受け付けた回答データを集計する集計部を備え、

該データ処理方法は、更に、上記集計部が上記顧客端末装置から受け付けた回答データを集計して集計データを生成するステップを有する請求の範囲第11項記載のマーケティング支援装置のデータ処理方法。

- [13] 13. 上記集計データを生成するステップは、上記サービス提供者の一の営業担当者テーブルに関連づけられた顧客テーブルの顧客端末装置に対して送信した質問データに対する回答データを集計し集計データを生成するステップである請求の範囲第12項記載マーケティング支援装置のデータ処理方法。

- [14] 14. 上記顧客側メッセージインタフェースが、上記サービス提供者の一の営業担当者テーブルに関連づけられた顧客テーブルの顧客端末装置に対して送信した質問データに対する回答データを集計して得られた集計データを、上記サービス提供者を除く残りの会社データベースの営業担当者テーブルに対応した営業担当者の営業担当者端末装置に上記ネットワーク経由で送信するステップを有する請求の範囲第13項記載のマーケティング支援装置のデータ処理方法。

- [15] 15. 上記サービス提供者の一の営業担当者テーブルに関連づけられた顧客テーブルの顧客端末装置に対して送信した質問データに対する回答データを集計して得られた集計データを上記サービス提供者を除く残りの会社データベースの営業担当者テーブルに対応した営業担当者端末装置に上記ネットワーク経由で送信するステップは、上記サービス提供者を除く残りの会社データベースの営業担当者テーブルに関連づけられた顧客テーブルの顧客宛のメッセージを、上記営業担当者端末装置から受け付けたとき実行される請求の範囲第14項記載のマーケティング支援装置のデータ処理方法。
- [16] 16. 上記マーケティング支援装置は、更に、課金データを生成する課金処理部を備え、
該データ処理方法は、更に、上記課金処理部が、上記サービス提供者を除く残りの会社の営業担当者のアクセス状況を管理して上記サービス提供者を除く残りの会社に対する課金データを生成するステップを有する請求の範囲第11項記載のマーケティング支援装置のデータ処理方法。
- [17] 17. 更に、上記顧客側メッセージインタフェースが、上記サービス提供者を除く残りの会社データベースの顧客テーブルと上記顧客が承認し上記選択登録テーブルによって関連づけられた営業担当者テーブルの営業担当者及び上記顧客が承認しておらず上記選択登録テーブルによって関連づけられていない営業担当者を顧客端末装置にそれぞれ所定数表示させるステップを有する請求の範囲第11項記載のマーケティング支援装置のデータ処理方法。
- [18] 18. 上記顧客が承認した営業担当者と上記顧客が承認していない営業担当者を顧客端末装置にそれぞれ所定数表示させるステップは、上記顧客端末装置に、同じ会社内の上記顧客が承認した営業担当者と上記顧客が承認していない営業担当者とが同時に表示されないようにする請求の範囲第17項記載のマーケティング支援装置のデータ処理方法。
- [19] 19. 上記顧客が承認した営業担当者と上記顧客が承認していない営業担当者を顧客端末装置にそれぞれ所定数表示させるステップは、上記顧客が承認していない営業担当者が上記所定数を超えるとき、上記所定数を超える顧客が承認していない営

業担当者の中から上記所定数をランダムに抽出して上記顧客端末装置に表示されるようにする請求の範囲第18項記載のマーケティング支援装置のデータ処理方法。

- [20] 20. 上記顧客が承認した営業担当者と上記顧客が承認していない営業担当者を顧客端末装置にそれぞれ所定数表示させるステップは、上記顧客が承認した営業担当者が上記所定数を超えるとき、上記所定数の中に同じ会社の営業担当者が複数含まれないようにする請求の範囲第17又は請求の範囲第18項記載のマーケティング支援装置のデータ処理方法。

- [21] 21. ネットワークを介して顧客の顧客端末装置及びこの顧客を担当する営業担当者の営業担当者端末装置が接続され、上記顧客端末装置及び営業担当者端末装置と上記ネットワークを介してメッセージの送受信を行うマーケティング支援装置にデータ処理を実行させるプログラムが記録された記録媒体において、

上記マーケティング支援装置は、顧客の個人データが入力された顧客テーブルを格納する顧客データベースと、

所属する複数の営業担当者を管理する会社テーブルと、この会社に所属する営業担当者毎に設けられる営業担当者テーブルとを格納する複数の会社データベースと、

上記顧客端末装置からその顧客が承認する営業担当者の識別データの登録を受け付け、この識別データで識別される営業担当者の営業担当者テーブルと上記顧客テーブルとを関連づける選択登録テーブルを生成保持する選択登録部と、

上記営業担当者端末装置から上記顧客端末装置へ送信するメッセージ及び顧客端末装置から営業担当者端末装置に送信するメッセージを保持するメッセージデータベースと、

上記営業担当者端末装置から上記顧客端末装置への質問データ及び上記顧客端末装置から上記営業担当者端末装置への回答データを保持する質問データベースと、

上記選択登録テーブルの生成を契機として、上記営業担当者端末装置での上記顧客宛のメッセージの作成を支援し、上記営業担当者端末装置からの顧客宛のメッセージを受け付け上記メッセージデータベースに格納するとともに、上記営業担当者

端末装置での上記質問データの作成を支援し、上記営業担当者端末装置からの質問データを受け付け上記質問データベースに格納する営業担当者側メッセージインタフェースと、

上記顧客宛のメッセージを上記メッセージデータベースより読み出すとともに上記質問データベースより上記質問データを読み出し、ネットワーク経由で上記顧客端末装置に送信する顧客側メッセージインタフェースとを備え、

上記複数の会社データベースの少なくとも一は、サービス提供者のものであり、このサービス提供者の会社データベースの少なくとも一の営業担当者テーブルは、上記選択登録テーブルによって全顧客テーブルと関連づけられており、

上記サービス提供者を除く残りの会社データベースの営業担当者テーブルは、その会社に所属する営業担当者の営業担当者テーブルに上記選択登録テーブルによって関連づけられた顧客テーブルと関連づけられており、

上記マーケティング支援装置のデータ処理方法は、上記顧客側メッセージインタフェースが、上記サービス提供者の一の営業担当者テーブルに関連づけられた顧客テーブルの顧客の顧客端末装置及び／又は上記サービス提供者を除く残りの会社データベースの営業担当者テーブルに関連づけられた顧客テーブルの顧客の顧客端末装置に対して、上記メッセージデータベースより読み出したメッセージ、上記質問データベースより読み出した質問データの両方又は質問データを上記ネットワークを介して送信するステップと、

上記顧客側メッセージインタフェースが、上記顧客端末装置から受け付けたメッセージを上記メッセージデータベースに格納するとともに上記質問データに対する上記顧客端末装置からの回答データを上記質問データベースに格納するステップとを有し、

上記データ処理方法を上記マーケティング支援装置に実行させるプログラムを記録した記録媒体。

- [22] 22. ネットワークを介して顧客の顧客端末装置及びこの顧客を担当する営業担当者の営業担当者端末装置が接続され、上記顧客端末装置及び営業担当者端末装置と上記ネットワークを介してメッセージの送受信を行うマーケティング支援装置にデー

タ処理を実行させるプログラムにおいて、

上記マーケティング支援装置は、顧客の個人データが入力された顧客テーブルを格納する顧客データベースと、

所属する複数の営業担当者を管理する会社テーブルと、この会社に所属する営業担当者毎に設けられる営業担当者テーブルとを格納する複数の会社データベースと、

上記顧客端末装置からその顧客が承認する営業担当者の識別データの登録を受け付け、この識別データで識別される営業担当者の営業担当者テーブルと上記顧客テーブルとを関連づける選択登録テーブルを生成保持する選択登録部と、

上記営業担当者端末装置から上記顧客端末装置へ送信するメッセージ及び顧客端末装置から営業担当者端末装置に送信するメッセージを保持するメッセージデータベースと、

上記営業担当者端末装置から上記顧客端末装置への質問データ及び上記顧客端末装置から上記営業担当者端末装置への回答データを保持する質問データベースと、

上記選択登録テーブルの生成を契機として、上記営業担当者端末装置での上記顧客宛のメッセージの作成を支援し、上記営業担当者端末装置からの顧客宛のメッセージを受け付け上記メッセージデータベースに格納すると共に、上記営業担当者端末装置での上記質問データの作成を支援し、上記営業担当者端末装置からの質問データを受け付け上記質問データベースに格納する営業担当者側メッセージインタフェースと、

上記顧客宛のメッセージを上記メッセージデータベースより読み出すとともに上記質問データベースより上記質問データを読み出し、ネットワーク経由で上記顧客端末装置に送信する顧客側メッセージインタフェースとを備え、

上記複数の会社データベースの少なくとも一は、サービス提供者のものであり、このサービス提供者の会社データベースの少なくとも一の営業担当者テーブルは、上記選択登録テーブルによって全顧客テーブルと関連づけられており、

上記サービス提供者を除く残りの会社データベースの営業担当者テーブルは、そ

の会社に所属する営業担当者の営業担当者テーブルに上記選択登録テーブルによって関連づけられた顧客テーブルと関連づけられており、

上記マーケティング支援装置のデータ処理方法は、上記顧客側メッセージインタフェースが、上記サービス提供者の一の営業担当者テーブルに関連づけられた顧客テーブルの顧客の顧客端末装置及び／又は上記サービス提供者を除く残りの会社データベースの営業担当者テーブルに関連づけられた顧客テーブルの顧客の顧客端末装置に対して、上記メッセージデータベースより読み出したメッセージ、上記質問データベースより読み出した質問データの両方又は質問データを上記ネットワークを介して送信するステップと、

上記顧客側メッセージインタフェースが、上記顧客端末装置から受け付けたメッセージを上記メッセージデータベースに格納するとともに上記質問データに対する上記顧客端末装置からの回答データを上記質問データベースに格納するステップとを有し、

上記データ処理方法を上記マーケティング支援装置に実行させるプログラム。

[図1]

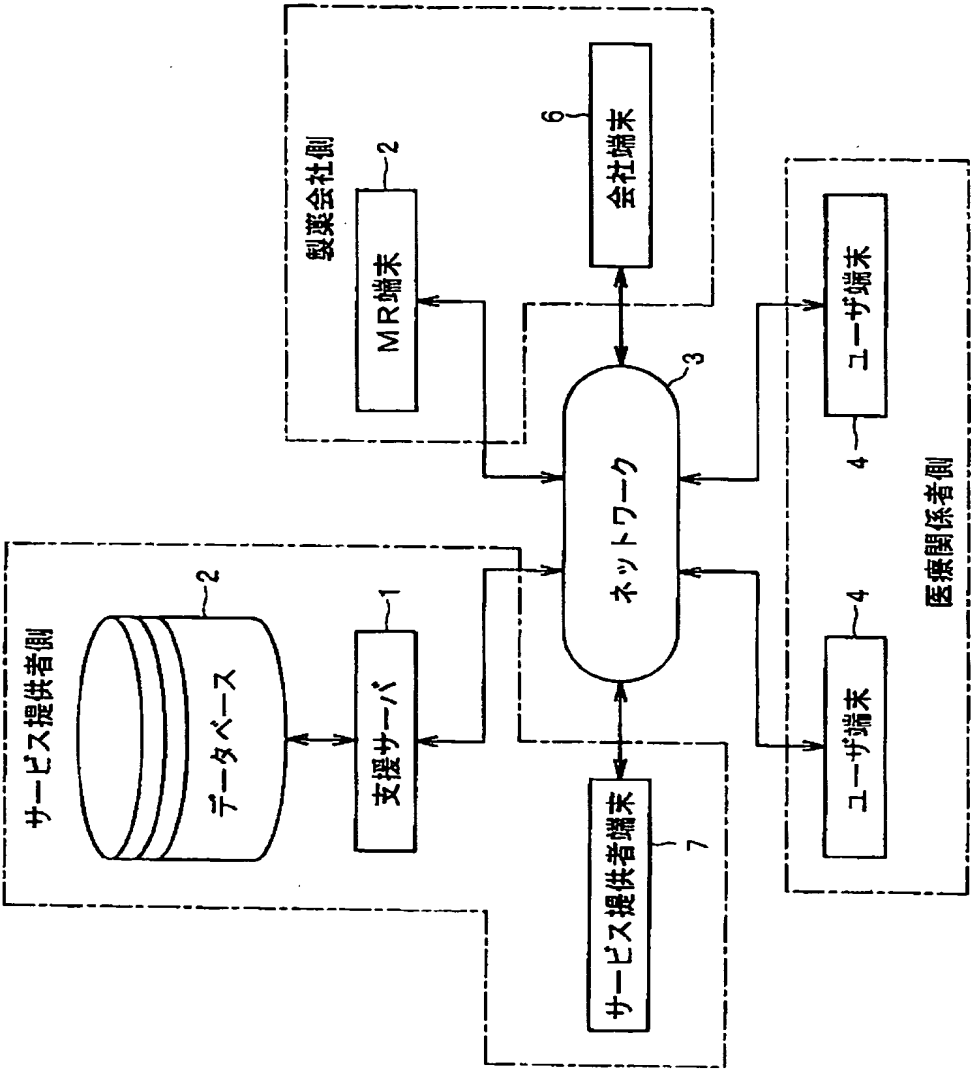


FIG.1

[図2]

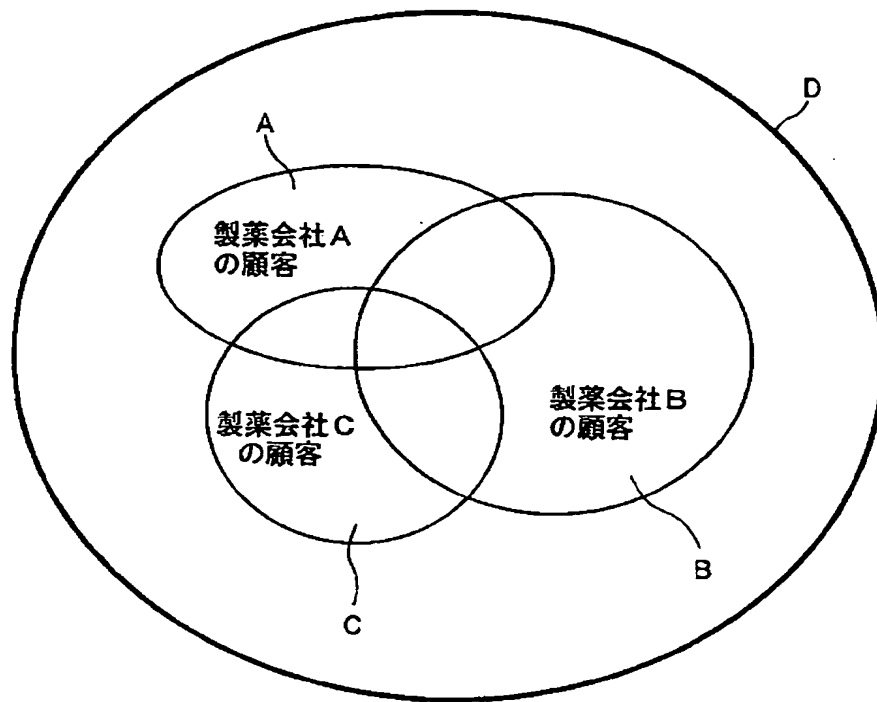


FIG.2

[図3]

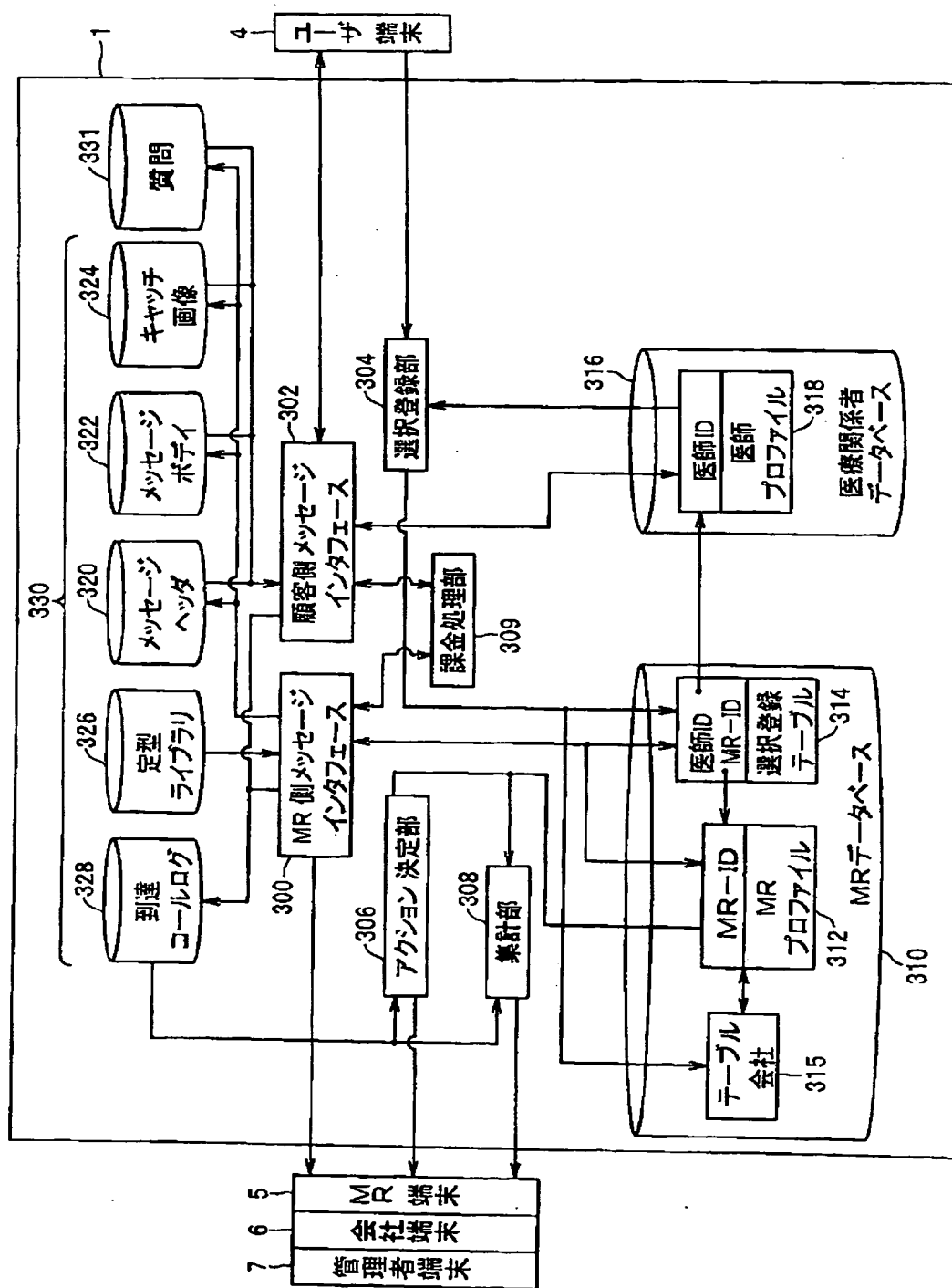


FIG.3

[図4]

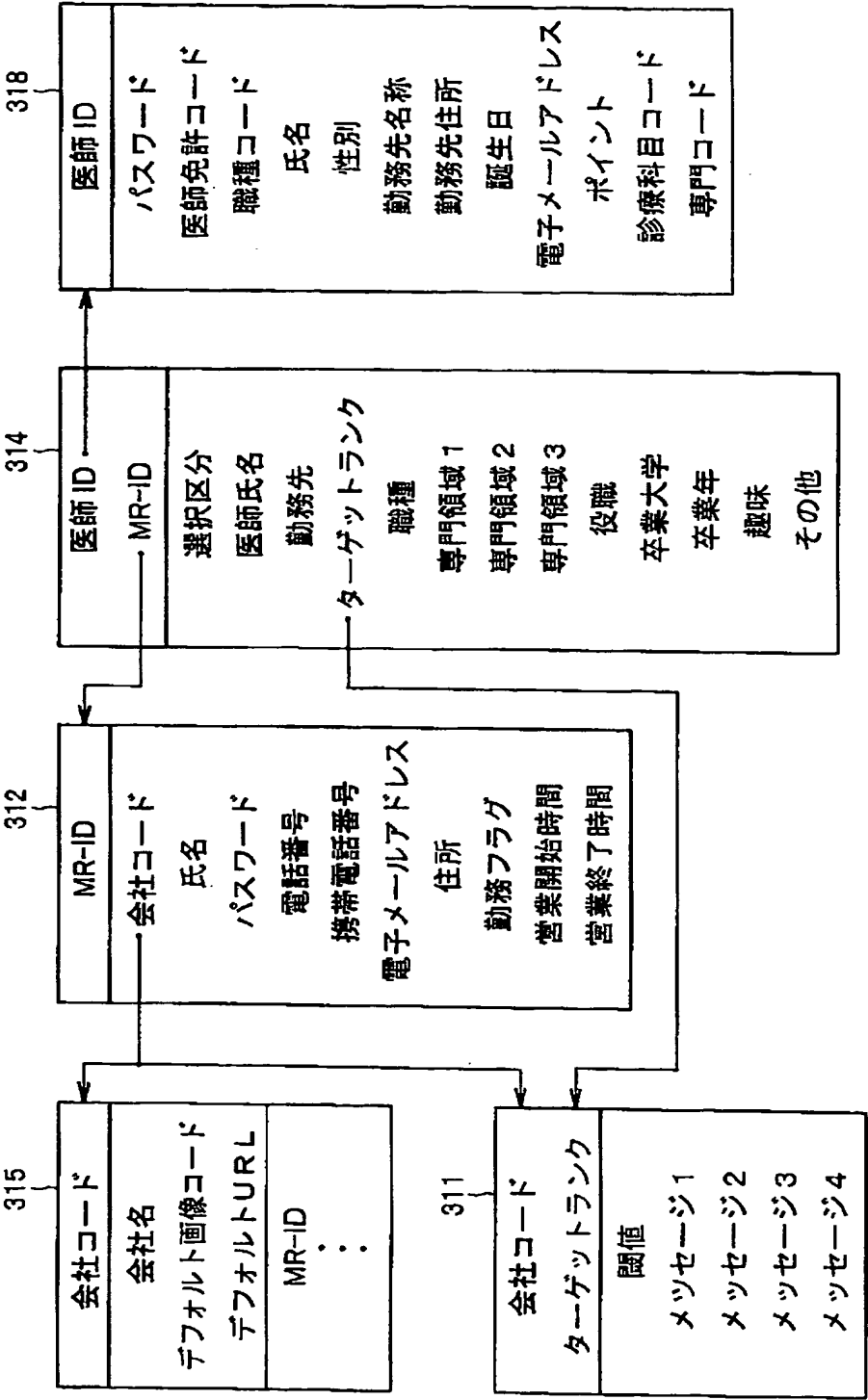


FIG.4

[図5]

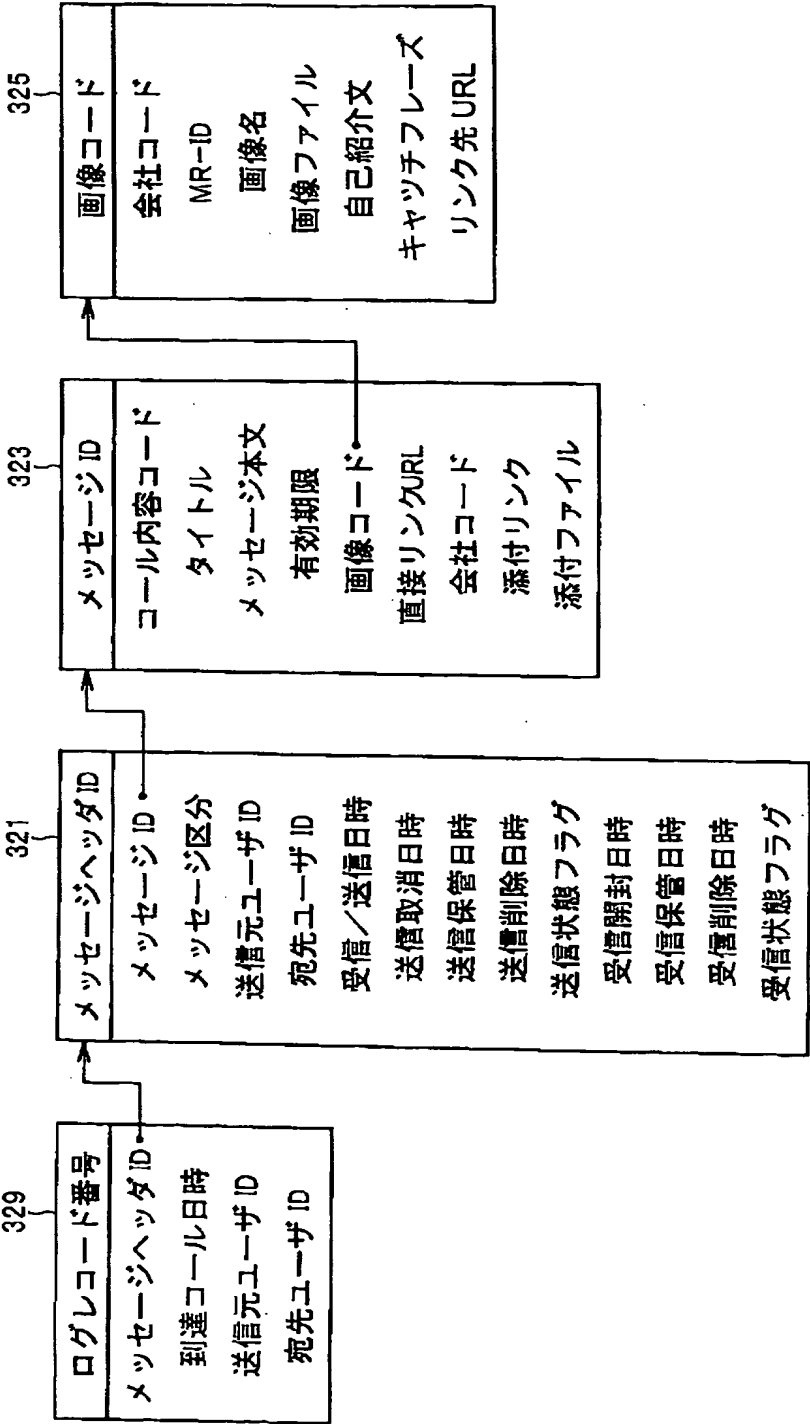


FIG.5

[図6]

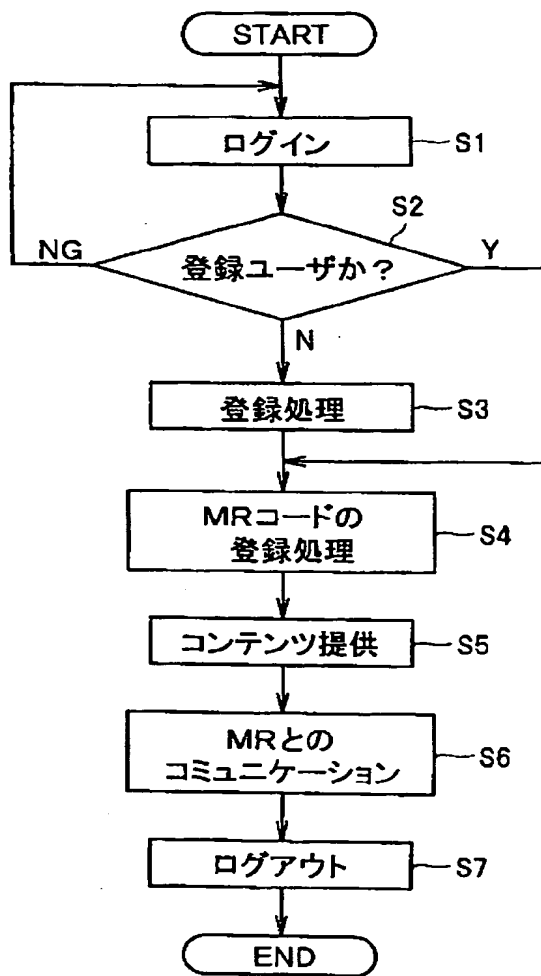


FIG.6

ファイル	編集	表示
アドレス	http://www.xxxx.ne.jp	
<p>最新の記事</p> <ul style="list-style-type: none"> ● カスタマイズされたニュース(日・週) ● 医学臨床支援・辞典・書籍・雑誌(日本) ● 診療録・検査結果・製薬会社・病院求職 ● 論文検索素人向け検索ツール ● 書籍・雑誌(海外) ● 医薬品・製薬会社・病院求職 ● 学術情報データベース ● ニュース・一般立役者センター ● センターポイント 		
<p>最新の話題</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 医学ニュース(月刊)を更新 ● A製薬 アニュアル医学情報をリリース ● 薬剤師、MS/MR 医療従事者の求人、求職派遣薬剤師求人一覽掲載開始 ● 1年契約契約薬剤師大募集 ● 国内大手卒業研修トレナーナ大募集 ● 国際医学情報センタホームページ開設 		
<p>A製薬会社の バナー広告</p>		
<p>B製薬会社の バナー広告</p>		
<p>〇〇先生へお知らせ 獲得ポイント: 123</p> <p>登録MR</p> <p>未読連絡 x x件</p>		
<p>先生をお待ちのMR</p> <p>名前 所属名 重要 > 用件</p> <p>MR写真</p> <p>このMRと連絡</p>		
<p>名前 所属名 未読 > 用件</p> <p>MR写真</p> <p>このMRと連絡</p>		
<p>名前 所属名 > 用件</p> <p>MR写真</p> <p>このMRと連絡</p>		
<p>未読MRのお知らせプレビュー</p> <p>名前 所属名 未読 > 用件</p> <p>MR写真</p> <p>このMRを登録</p>		
<p>〇〇先生へ協賛企業からのお知らせ</p> <p><A製品></p> <p>未読 > 花粉情報サイトをスタート(02/03)</p>		

FIG. 7

[図8]

高橋先生 MR君へようこそ ← 90

登録MR 101 102 103

MRの追加 | MRの削除 | MRの変更

表示を 新規連絡日時 ▾ 順にする ← 104

105b

105a

105

画像	長山 武彦 連絡一覧	A製薬会社 新規：2 2001/04/21	このMRに連絡 糖尿病学会のお知らせ
画像	久保田 竹次郎 連絡一覧	B製薬会社 新規：1 2001/04/20	このMRに連絡 糖尿病治療型についての資料を送付いたします
画像	管理者 連絡一覧	新規：1 2001/04/19	このMRに連絡 MR君新バージョンテスト参加者募集
画像	山田 一郎 連絡一覧	C製薬会社 新規：1 2001/04/18	このMRに連絡 「Xの副作用について」への返信
画像	武者小路 健太郎 連絡一覧	D製薬会社	このMRに連絡

FIG.8

[図9]

連絡一覧 111

長山 武彦
A製薬会社
このMRIに連絡

111b
111c

表示を 日時 順にする 112

114

削除	受信	送信	日時	件名
<input checked="" type="checkbox"/>	x		2001/04/21	今度の糖尿病学会のお知らせ 39
<input checked="" type="checkbox"/>		x	2001/04/15	re:新製品Yの効果について 38
<input checked="" type="checkbox"/>	x		2001/04/13	新製品Yの効果に関する資料お届けします
<input checked="" type="checkbox"/>	x		2001/03/31	ご依頼のカタログ送付のお知らせ

113a 113b 113c 113d

113

FIG.9

[図10]

受信連絡内容

121a 返信 | 121b 削除 | 121c 連絡一覧へ

122

☐ 北川ひとみ — 122b
 OO会社
 このMRに連絡 — 122c
 122a

2001/04/21
 ご協力お願いします 123

124

資料リンク 学会公式ホームページ
 添付ファイル 参加参加申し込みフォーム.doc
 venue_map.jpg

125

こんにちは！
 OO会社です

126

先生への「処方例調査」

先週一週間の処方例数とその製品の処方理由をお教えてください。

126a

126b

企業名	製品名	処方例数 126c	処方理由 126d
<input type="checkbox"/> 久保 明 A 製薬会社	クラリチン	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/> 安全性 <input type="radio"/> エビデンス <input type="radio"/> 効果
<input type="checkbox"/> 上田 一也 B 製薬会社	ソナリア	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/> 安全性 <input type="radio"/> エビデンス <input type="radio"/> 服薬コンプライアンス
<input type="checkbox"/> 村瀬 はる C 製薬会社	ノーバ	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/> 安全性 <input type="radio"/> エビデンス <input type="radio"/> 効果発現のはやさ

送信 128

FIG.10

[図11]

受信連絡内容

121a 121b 121c

122
☐ 長山 武彦 —122b
A製薬会社
このMRに連絡 —122c
122a

2003/04/09 14:30:47
今度の糖尿病学会のお知らせです

124
資料リンク 学会公式ホームページ
添付ファイル 参加参加申し込みフォーム.doc
venue_map.jpg

123

125
先日お話しした、8月に北海道で開かれる学会の件、

 —125a

127
MR から〇〇先生への「クイッククエスチョン」(+〇ポイント)
〇〇製品をお使いになられたことがありますか? ←127a
 ←127b

FIG.11

[図12]

MRへ新規連絡

表示を ☒ 順にする

133

	MR氏名	会社名
<input checked="" type="checkbox"/>	武者小路 健太郎	A (株)
<input checked="" type="checkbox"/>	辰川 昌彦	B株式会社
<input checked="" type="checkbox"/>	久保田 竹次郎	C (株)
<input checked="" type="checkbox"/>	山田 一郎	D株式会社
<input checked="" type="checkbox"/>	長山 武彦	E (株)

132

FIG.12

[図13]

連絡内容作成

136 — 連絡先：連絡先を追加する場合は、「追加変更」をクリックします。

136a — 追加変更 久保田 竹次郎

件名：件名を入力してください

137a —

本文：本文を入力してください

137b —

137c —

添付ファイル：ファイルを添付する場合は、「ファイル添付」をクリックします。選択されたものを「削除」することもできます。
ファイル添付 参加申込書.doc 削除

代行回答希望：急ぎ場合、担当MRに変わって質問にヘルパーが答えます

☒ — 138

— 139

FIG.13

[図14]

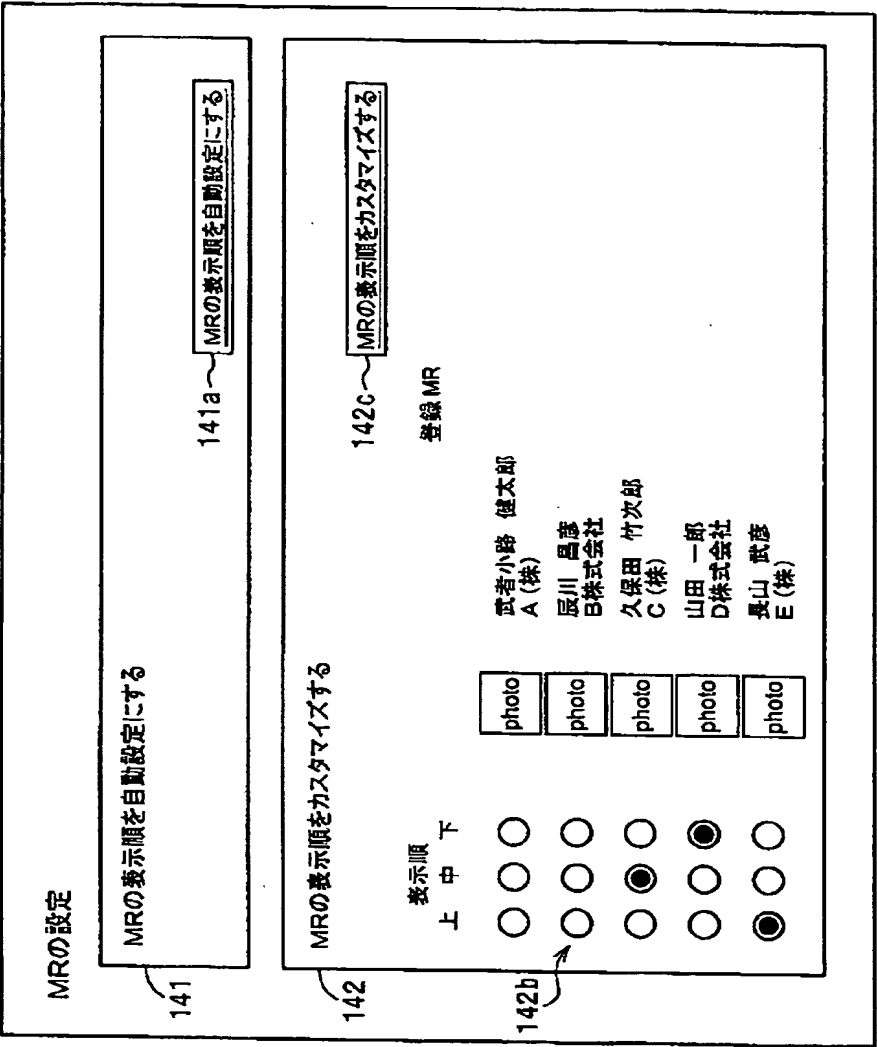


FIG.14

[図15]

トップページ

253

絞り表示

252

251

2002年2月分 顧客既読メッセージ数22件 (8位/140人中)

状態	新規メッセージ	顧客名	病院名	重要度	送信履歴	連絡履歴	受信	送信
D1	D7	高村 与次郎	山田病院	最重要	送信履歴	新規連絡: 2	未読メッセージ 代行配信	
D1	D7	山本 久美子	山田病院	重要	送信履歴	新規連絡: 2		
D1	D7	山本 久美子	山田病院	重要	送信履歴	新規連絡: 1		
D4	D7	三京 たけし	山田病院	重要				
D3	D7	武田 安二郎	山田病院	重要				

FIG.15

[図16]

421

連絡履歴

高村 与次郎
山田病院 内科
この顧客をデータから削除

422

顧客別MR君利用データ
アクティブ

2001年4月
2001年3月
35 30
34 25
20 15

送信メッセージ数
うち既読数
顧客からの連絡数

表示を

順にする。

425

最初

4

▼

15

≤

最後

受信

送信

年月日

件名

削除

424

×

×

×

×

2003/11/18
2001/04/10
2001/04/09
2001/03/31
2001/03/30

クイックレスポンス回答
re: 今度の糖尿病学会のお知らせです
今度の糖尿病学会のお知らせです
製品Yの効果に関する資料お届けします
製品Yの効果について

424a

423

FIG.16

[図17]

送信済メッセージ内容	
<div> <div>転送</div> <div>この顧客の送信取消し</div> <div>未読顧客すべての送信取消し</div> <div>再送信 (既読顧客へ)</div> </div>	
<div>高村 与次郎</div> <div>高村病院 内科</div>	<div>この顧客にメッセージ</div> <div>高村先生の連絡履歴へ</div>
<div>2003/04/09 14:30:47</div> <div>今度の糖尿病学会のお知らせです</div>	<div>資料リンク</div> <div>学会公式ホームページ</div> <div>京都観光情報サイト</div> <div>添付ファイル</div> <div>学会参加申し込みフォーム.xls</div>
<div>7月に京都で行なわれる糖尿病学会では、</div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div>	

FIG.17

[図18]

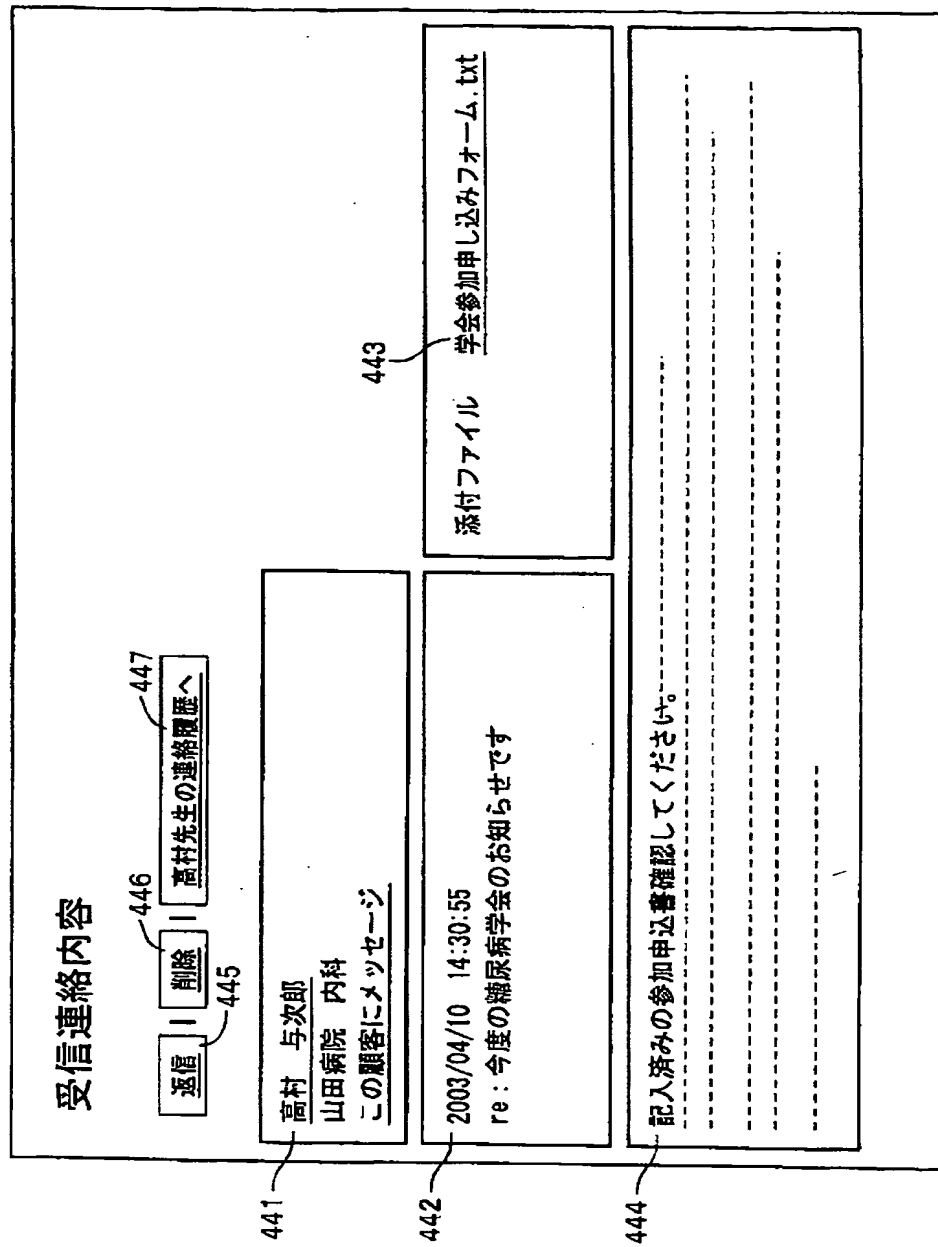


FIG.18

[図19]

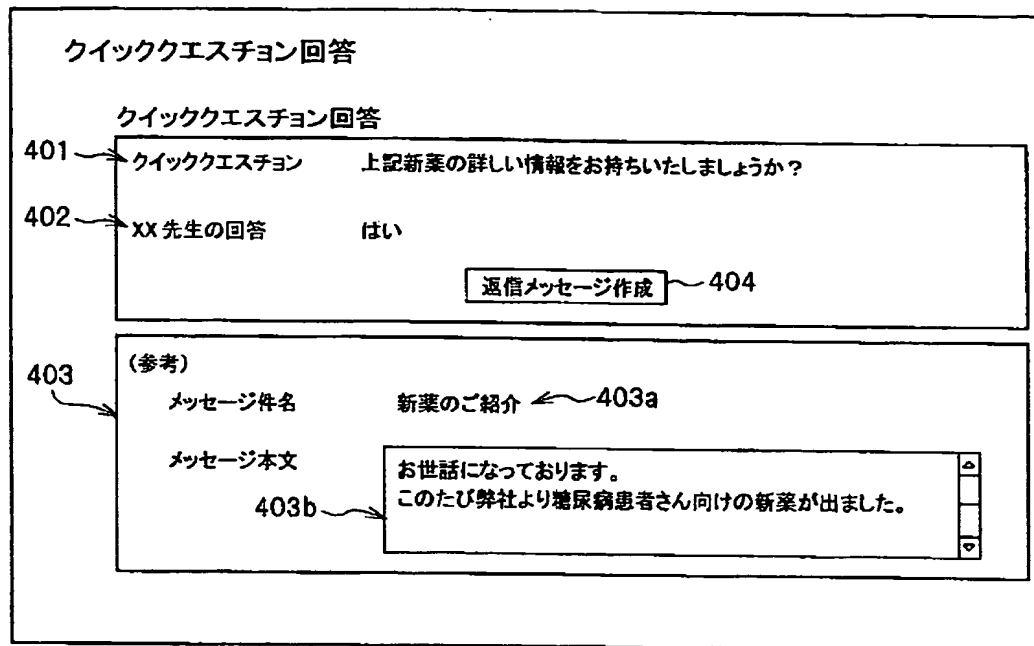


FIG.19

[図20]

顧客プロフィール編集

456 高村先生への処方例調査設定

週一回行われる医師への処方例調査での表示項目を設定してください。
設定がない場合は、調査が行われません。

医師に紹介中製品名 製品名 XXXXXX

処方理由選択肢 1. 理由 XXXXXXX
2. 理由 XXXXXXX
3. 理由 XXXXXXX

設定・変更 457

455 顧客個人情報 461 462

顧客名 高村 与次郎 (タムラ ヨシロウ) 顧客: abc-1234 464

463 勤務先 東京山田病院 施設: 1234567A1 465

重要度 最重要 466 ☐ この顧客に代行配信を送らない 473

467 職種 医師 466

所属部課 内科 468

診療科目 カテゴリー 内科 469 診療科 一般内科

カテゴリー 診療科

カテゴリー 診療科

カテゴリー 診療科

カテゴリー 診療科

メモ 472 外科の井上先生と仲が良い

変更内容保存 474

FIG.20

[図21]

新規メッセージ

送信先グループ名が保存されました

顧客名検索 ● 漢字入力 ○ カナ入力 481

 ● 前方一致 ○ 完全一致 482

483 484

485

選択	顧客名	施設名	セグメント
<input type="checkbox"/>	高村 与次郎 (北川 ひとみ)	高村病院	最重要
<input type="checkbox"/>	高村 与次郎 (西 草彦)	品川病院	重要

489 } 486

489 既に選択されている顧客

<input checked="" type="checkbox"/>	田中 暁	KO病院	最重要
-------------------------------------	------	------	-----

487

選択	送信先グループ名	データ種類	送信先変更	<input type="button" value="削除"/> 493
<input type="checkbox"/>	テスト配信	(固定)	492 <input type="button" value="変更する"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	関係者	(更新)	491 <input type="button" value="変更する"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	医師A	(更新)	<input type="button" value="変更する"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	医師B	(更新)	<input type="button" value="変更する"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	山田 花子	(固定)	<input type="button" value="変更する"/>	<input type="checkbox"/>

489 } 488

490

FIG.21

[図22]

顧客検索

501 送信者 ☒ 本社MR ☐ MR経由で代行配信

502 顧客名
☒ 漢字入力 ☐ カナ入力
☒ 前方一致 ☐ 完全一致

503 顧客属性

セグメント ☐ テスト ☐ 関係者 ☐ ドクターA ☐ ドクターB

顧客ID ☒ 特定しない
☐ 顧客ID(自社・DCF)付与顧客のみ
☐ 顧客ID 付与顧客と自己申告医師
☐ 顧客ID なし

休眠顧客 ☒ 特定しない
☐ 休眠顧客を外す
☐ 休眠顧客のみ

休眠顧客 [Control Key] で複数指定可能です

内科
消化器科
皮膚科
外科
循環器科

所属部課と診療科目 ☒ または ☐ かつ
[Control Key] で複数指定可能です

診療科目 内科
消化器科
皮膚科
外科
循環器科

504 MR属性

属性1 ☐ 本社MR ☐ ああ ☐ いい ☐ うう
☐ MR ☐ ええ ☐ おお ☐ かか

属性2 ☐ 本社MR ☐ ああ ☐ いい ☐ うう
☐ MR ☐ ええ ☐ おお ☐ かか

支店 [Control Key] で複数指定可能です

北海道
東北
関東
甲信越
関西

この条件で送信先を する

505

FIG. 22

[図23]

顧客データアップロード

1. キーにする情報を選択してください。

顧客 ID (自社・DCF) ☐ 511

2. 「参照」をクリックしてアップロードするファイルを選択してください。

注意: ファイルは CSV 形式のみ

参照 513

512 このファイルを アップロード 514

FIG.23

[図24]

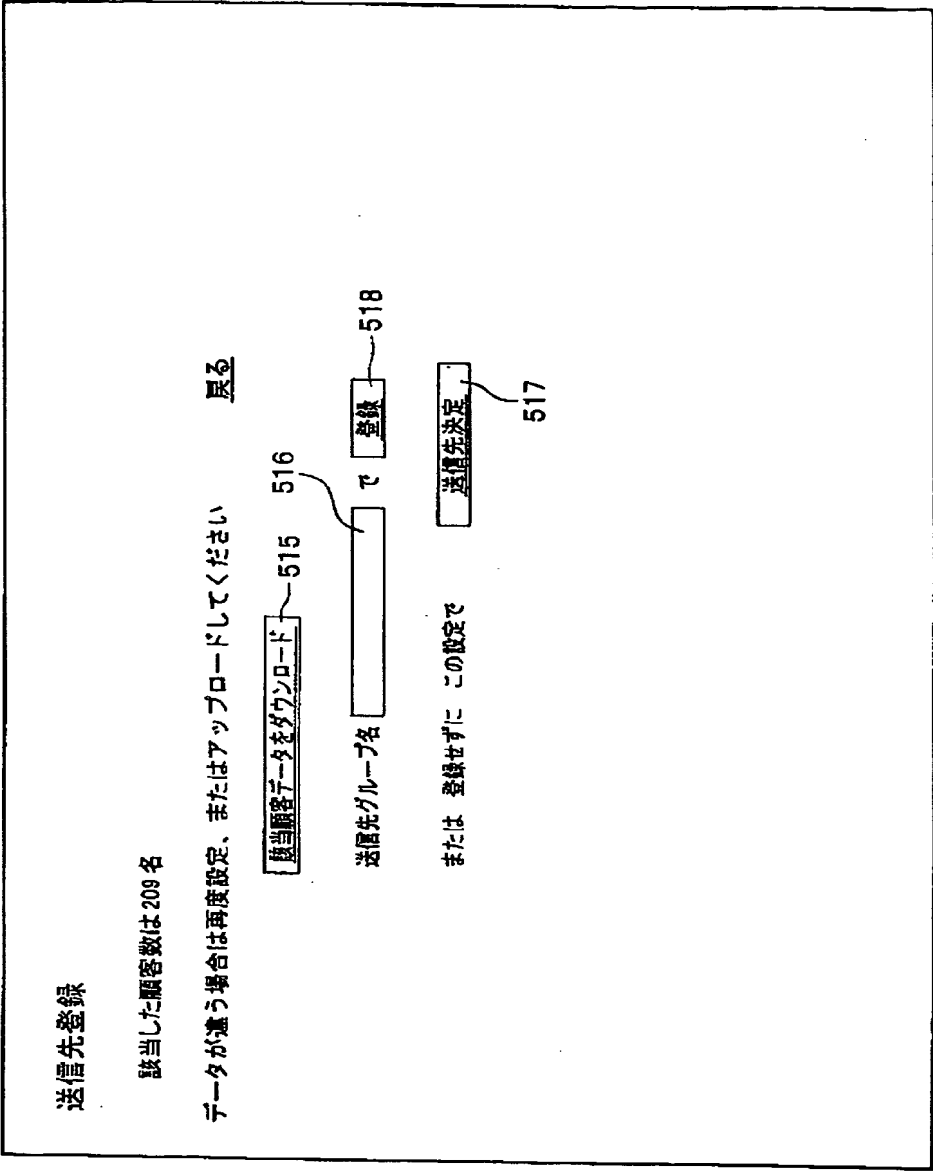


FIG.24

[図25]

メッセージ作成 528

521 1. メッセージ先(必須) 高村 与次郎 ○○○ △△△
□○× △○× □○△ ... 合計29名

522 2. 画像・件名(必須)

画像

件名

名前 会社名

(画像) 件名:

件名は最大全角84文字まで入力可能です。
改行はできません。

顧客側には、このように表示されます。
顧客が「テキストのみ」を選択している
場合は画像は表示されません。

523 3. 本文(必須)

定型文選択

個人定型文

524 4. メッセージ分類(必須)

540 5. クイックエスチョン

540a 医師への質問

540b 回答選択肢 1.
2.
3.

525 添付資料: 送る資料がある場合は「資料リンク集から選択変更」、ファイルを添付する場合は「ファイル添付」をクリックします。 選択したものを「削除」することもできます。

資料リンク集から選択変更 製品×効果比較 削除

個人リンク集から選択変更

ファイル添付 (なし)

526 送信日指定: このメッセージを送信する日付を予め指定できます。

2002 年 月 日

有効期限: このメッセージに有効期限を設定できます。

2002 年 月 日

527

529 530

FIG. 25

[図26]

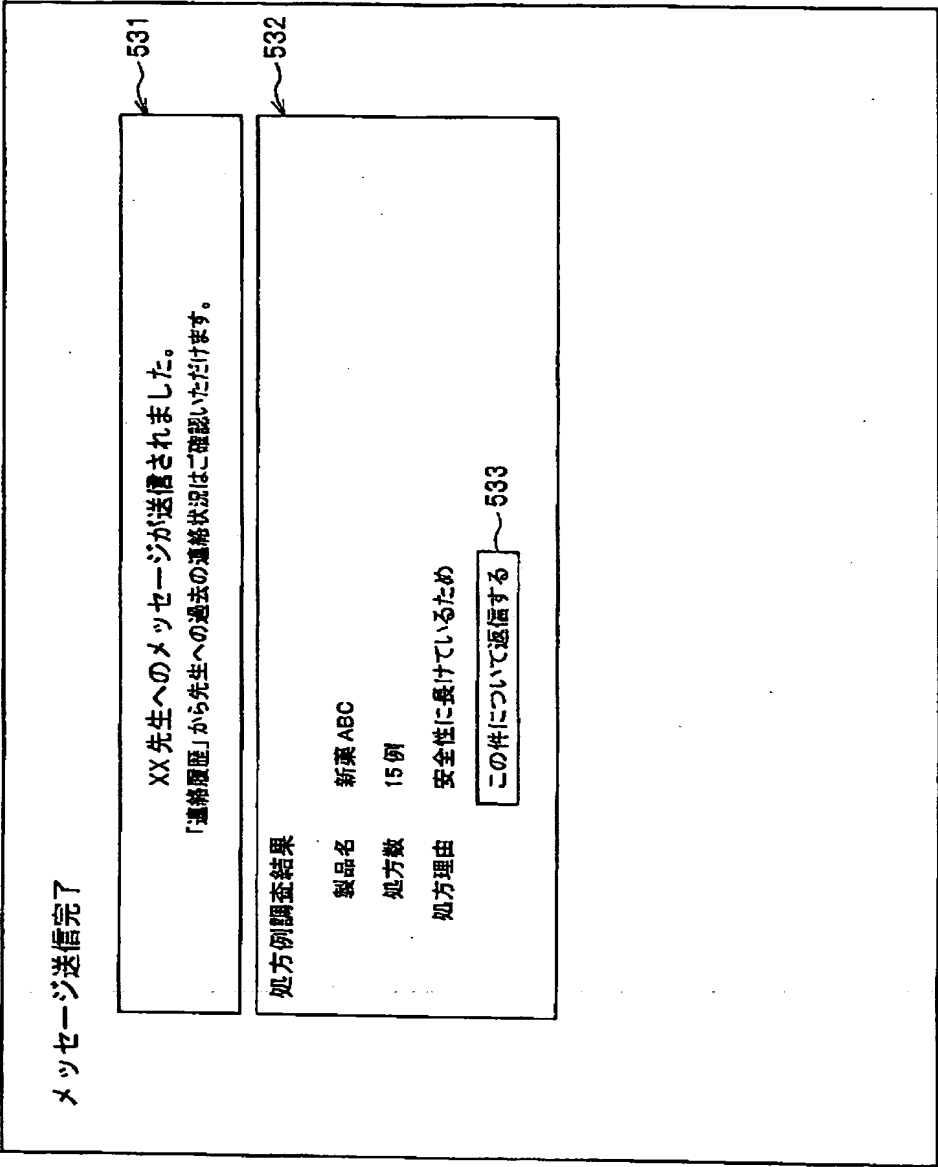


FIG.26

[図27]

登録設定

プロフィール:「氏名」以下、「会社住所」まで顧客に表示されます

MRID TST00025Z8

氏名 山田 太郎

会社名 ABC製薬

電話番号 会社 03-5555-5555 携帯 090-8888-8888

FAX 03-5555-4444

電子メール yamada@abc.co.jp

会社住所 〒

営業時間 曜日 月 金 月 土 設定

時間 から

ウエルカムメッセージ: チェックすると新規顧客登録時に自動的にウエルカムメッセージが自動送信されます

自動応答 ☒ 562a

件名 ご登録ありがとうございます 562b

本文 ご登録ありがとうございます 562c

個人用 リンク集・定型文の編集 登録されている個人リンクと定型文の確認・編集ができます。

個人リンク集へ 個人定型文へ

新規MR登録促進: 以下の属性を持った顧客側のページにバナーとPR文を掲載することができます。

MR追加画面に表示させる ☒ 564a

所属部課属性

診療科目属性

564b

564c

一つ以上のキーワードを含む (or 検索)

全てのキーワードを含む (and 検索)

564d

PR文 花粉症などのアレルギーにはこれ!

機能設定: 受信する連絡を自動転送する先 (4件まで) と、送信するメッセージを自動転送する先 (1件まで) を設定します。パスワードの変更を行うには、新パスワードを英数字で入力します。

受信連絡転送先

送信メッセージ転送先

パスワード変更 新パスワード

再度入力

変更内容保存 566

FIG. 27

INTERNATIONAL SEARCH REPORT

International application No.

PCT/JP2004/019429

A. CLASSIFICATION OF SUBJECT MATTER

Int.Cl⁷ G06F17/60

According to International Patent Classification (IPC) or to both national classification and IPC

B. FIELDS SEARCHED

Minimum documentation searched (classification system followed by classification symbols)

Int.Cl⁷ G06F17/60

Documentation searched other than minimum documentation to the extent that such documents are included in the fields searched

Jitsuyo Shinan Koho	1922-1996	Toroku Jitsuyo Shinan Koho	1994-2005
Kokai Jitsuyo Shinan Koho	1971-2005	Jitsuyo Shinan Toroku Koho	1996-2005

Electronic data base consulted during the international search (name of data base and, where practicable, search terms used)

C. DOCUMENTS CONSIDERED TO BE RELEVANT

Category*	Citation of document, with indication, where appropriate, of the relevant passages	Relevant to claim No.
Y	JP 11-85727 A (Nippon Telegraph And Telephone Corp.), 30 March, 1999 (30.03.99), Full text; all drawings (Family: none)	1-22
Y	JP 2003-263597 A (SO-NET M3, INC.), 19 September, 2003 (19.09.03), Full text; all drawings & WO 03/77172 A1	1-22

☐ Further documents are listed in the continuation of Box C.

☐ See patent family annex.

* Special categories of cited documents:

"A" document defining the general state of the art which is not considered to be of particular relevance

"E" earlier application or patent but published on or after the international filing date

"L" document which may throw doubts on priority claim(s) or which is cited to establish the publication date of another citation or other special reason (as specified)

"O" document referring to an oral disclosure, use, exhibition or other means

"P" document published prior to the international filing date but later than the priority date claimed

"T" later document published after the international filing date or priority date and not in conflict with the application but cited to understand the principle or theory underlying the invention

"X" document of particular relevance; the claimed invention cannot be considered novel or cannot be considered to involve an inventive step when the document is taken alone

"Y" document of particular relevance; the claimed invention cannot be considered to involve an inventive step when the document is combined with one or more other such documents, such combination being obvious to a person skilled in the art

"&" document member of the same patent family

Date of the actual completion of the international search
01 February, 2005 (01.02.05)

Date of mailing of the international search report
15 February, 2005 (15.02.05)

Name and mailing address of the ISA/
Japanese Patent Office

Authorized officer

Facsimile No.

Telephone No.

A. 発明の属する分野の分類 (国際特許分類 (IPC))

Int. Cl. G 06 F 17 / 60

B. 調査を行った分野

調査を行った最小限資料 (国際特許分類 (IPC)).

Int. Cl. G 06 F 17 / 60

最小限資料以外の資料で調査を行った分野に含まれるもの

日本国実用新案公報	1922-1996年
日本国公開実用新案公報	1971-2005年
日本国登録実用新案公報	1994-2005年
日本国実用新案登録公報	1996-2005年

国際調査で使用した電子データベース (データベースの名称、調査に使用した用語)

C. 関連すると認められる文献

引用文献の カテゴリー*	引用文献名 及び一部の箇所が関連するときは、その関連する箇所の表示	関連する 請求の範囲の番号
Y	J P 11-85727 A (日本電信電話株式会社) 1999. 03. 30, 全文, 全図 (ファミリーなし)	1-22
Y	J P 2003-263597 A (ソネット・エムスリー株式会 社), 2003. 09. 19, 全文, 全図 & WO 03/77172 A1	1-22

☐ C欄の続きにも文献が列挙されている。☐ パテントファミリーに関する別紙を参照。

* 引用文献のカテゴリー

「A」 特に関連のある文献ではなく、一般的技術水準を示すもの
「E」 国際出願日前の出願または特許であるが、国際出願日以後に公表されたもの
「L」 優先権主張に疑義を提起する文献又は他の文献の発行日若しくは他の特別な理由を確立するために引用する文献 (理由を付す)
「O」 口頭による開示、使用、展示等に言及する文献
「P」 国際出願日前で、かつ優先権の主張の基礎となる出願

の日の後に公表された文献

「T」 国際出願日又は優先日後に公表された文献であって出願と矛盾するものではなく、発明の原理又は理論の理解のために引用するもの
「X」 特に関連のある文献であって、当該文献のみで発明の新規性又は進歩性がないと考えられるもの
「Y」 特に関連のある文献であって、当該文献と他の1以上の文献との、当業者にとって自明である組合せによって進歩性がないと考えられるもの
「&」 同一パテントファミリー文献

国際調査を完了した日

01. 02. 2005

国際調査報告の発送日

15. 2. 2005

国際調査機関の名称及びあて先

日本国特許庁 (ISA/J P)
郵便番号 100-8915
東京都千代田区霞が関三丁目4番3号

特許庁審査官 (権限のある職員)

谷口 信行

5 L

9467

電話番号 03-3581-1101 内線 3560